

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*

The satisfaction of clients towards the public services of Phuket Provincial Administrative Organization budget for fiscal year 2562

ทวนธง ครุฑจั่น, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส

Thuanthong Krutchon, Chonlada Sangmanee Sirisatidkid, Orasa Anan and Apiradee Jiropas

มหาวิทยาลัยทักษิณ

Thaksin University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: thuanthong@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M = 4.34$, $S.D. = 0.59$, $P = 86.8$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการ ดังนี้ (1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจ ออสตรีย์-ภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.40$, $S.D. = 0.52$, $P = 88.0$) (2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ($M = 4.29$, $S.D. = 0.58$, $P = 85.8$) (3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ($M = 4.37$, $S.D. = 0.57$, $P = 87.4$) และ (4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือเด็กเกเรจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก ($M = 4.29$, $S.D. = 0.73$, $P = 85.8$) สำหรับ

*ได้รับบทความ: 1 กุมภาพันธ์ 2563; แก้ไขบทความ: 7 มีนาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 13 มีนาคม 2563

Received: February 1, 2020; Revised: March 7, 2020; Accepted: March 13, 2020



ประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M = 4.43$, $S.D. = 0.64$, $P = 88.6$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; บริการสาธารณะ; องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

Abstract

The purpose of this research is to survey the satisfaction of clients towards the public services of Phuket Provincial Administrative Organization (PPAO) in order to be a guideline to develop and improve the efficiency of public services of PPAO. This research is a quantitative research which aims to survey the satisfaction of clients towards the public services of PPAO under budget for fiscal year 2562 in four kinds of public service.

The result of the study shows that: the overall in public services of the PPAO, the clients are satisfied at a high level ($M = 4.34$, $S.D. = 0.59$, $P = 86.8$). Additionally, when considered as service items discover that (1) the clients are satisfied in Austria-Phuket library in the honor of H.R.H. PRINCESS MAHA CHAKRI SIRINDHORN 50th birthday anniversary under the responsibility of Education, Religion and Culture Division at a high level ($M = 4.40$, $S.D. = 0.52$, $P = 88.0$) (2) the clients are satisfied in Phuket care service is under the responsibility of the Public Health Division with the slogan stated that “Sufficiency Health with Ten Thousand Beds Hospital in Phuket” at a high level ($M = 4.29$, $S.D. = 0.58$, $P = 85.8$) (3) the clients are satisfied in PPAO Hospital under the responsibility of the Public Health Division at a high level ($M = 4.37$, $S.D. = 0.57$, $P = 87.4$) and (4) the clients are satisfied in Phuket Tourist Rescue Center under the responsibility of the Tourism and Sports Division at a high level ($M = 4.29$, $SD = 0.73$, $P = 85.8$). Moreover, the public services elements of the PPAO that the clients are satisfied at a highest level in the service provider or officer.

Furthermore, the policy recommendations as an important guideline for the development and improvement in terms of the efficiency of public services of the PPAO is to continuously and consistently advertise and establish the identity into all four public services through various media channels.

Keywords: Satisfaction; Public services; Phuket Provincial Administrative Organization



1. บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีรวม, 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 45 พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดถูกคาดหวังถึงความสำคัญในการปฏิบัติราชการการบริการประชาชนและร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการและการบริหารจัดการขององค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับ 4 งานบริการ คือ 1) งานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจอาสาสมัคร-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2) งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุข 3) งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ของกองสาธารณสุข และ 4) งานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งวิธีการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 งานบริการ โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 งานบริการ โดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน .05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

งานบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจอาสาสมัคร-ภูเก็ต	402,017	400
2. งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในภูเก็ต”	1,698	333
3. งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต	402,017	400
4. งานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต	1,500	316
รวม	807,232	1,449

การสุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งานบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ (accidental sampling) (Yang & Miller, 2008) ทั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จริงรวมทั้งสิ้น 1,449 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.



2562 จำนวน 4 ชุด จำแนกตามงานบริการ

คณะผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามเป็นปลายปิดแบบวัดระดับ (rating scale) 5 ระดับ เพื่อรวบรวมและประมวลผลคะแนนของข้อคำถามทั้งหมด เมื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว นำแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่กำหนดโดย บุญชม ศรีสะอาด (2554) ดังนี้ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการหาความเที่ยงตรงกำหนดโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) หลังจากนั้นนำคะแนนการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณดัชนีความสอดคล้อง โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าไม่น้อยกว่า .60 หากข้อคำถามใดมีค่าต่ำกว่า .60 นำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ส่วนการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม กำหนดโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มหนึ่ง จำนวน 30 คนจากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ได้คะแนนดังนี้นงานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจเอสเตรีย-ภูเก็ต เท่ากับ 0.959 งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” เท่ากับ 0.97 งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เท่ากับ 0.948 และงานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เท่ากับ 0.976 และเมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยต่อไป

3. การรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 2 แหล่ง คือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการเก็บรวมข้อมูลจากภาคสนาม

4. การวิเคราะห์ผลข้อมูล

4.1 บรรณาธิกรณ์ข้อมูลทำการตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อพิจารณาถึงความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์

4.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.3 ประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 เลือกใช้ค่าสถิติในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

4. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต มีวิสัยทัศน์การพัฒนา คือ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล บริการประทับใจ เพื่อนำภูเก็ตไปสู่เมืองน่าอยู่คู่คุณธรรม” และมีพันธกิจหลักประกอบด้วย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2562)

1. ส่งเสริมสาธารณสุขในชุมชน ให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีพละกำลังที่สมบูรณ์
2. พัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยการอนุรักษ์วิถีชีวิตชุมชน วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
3. พัฒนาการศึกษามีคุณภาพมาตรฐาน และมีความเท่าเทียมกันในจังหวัด
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีคุณธรรมและมีความสุข
5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
6. ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงความสมดุลทางชีวภาพ ภายใต้ความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น
7. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยครอบคลุมทั้งจังหวัด
8. พัฒนาด้านการเมืองและการบริหารตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต สำหรับงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่มีแนวปฏิบัติโดดเด่นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประกอบด้วยงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้ง 4 งานบริการมีรายละเอียดดังนี้

1. งานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตรีย-ภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตรีย-ภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.40$, $S.D. = 0.52$, $P = 88.0$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($M = 4.59$, $S.D. = 0.52$, $P = 91.8$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.37$, $S.D. = 0.67$, $P = 87.4$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.34$, $S.D. = 0.56$, $P = 86.8$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.30$, $S.D. = 0.58$, $P = 86.0$) ตามลำดับ

2. งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่น



เตียงในภูเก็ต” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.29$, $S.D. = 0.58$, $P = 85.8$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.35$, $S.D. = 0.64$, $P = 87.0$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.34$, $S.D. = 0.62$, $P = 86.8$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.25$, $S.D. = 0.67$, $P = 85.0$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.21$, $S.D. = 0.65$, $P = 84.2$) ตามลำดับ

3. งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ของกองสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.37$, $S.D. = 0.57$, $P = 87.4$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.42$, $S.D. = 0.62$, $P = 88.4$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.41$, $S.D. = 0.59$, $P = 88.2$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.33$, $S.D. = 0.61$, $P = 86.6$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.30$, $S.D. = 0.65$, $P = 86.0$) ตามลำดับ

4. งานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($M = 4.29$, $S.D. = 0.73$, $P = 85.8$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.32$, $S.D. = 0.74$, 0.75 , $P = 86.4$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.31$, $S.D. = 0.79$, $P = 86.2$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.21$, $S.D. = 0.86$, $P = 84.2$) ตามลำดับ

5. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านต่างๆ ทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.34$, $S.D. = 0.59$, $P = 86.8$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.43$, $S.D. = 0.64$, $P = 88.6$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.34$, $S.D. = 0.69$, $P = 86.8$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.31$, $S.D. = 0.64$, $P = 86.2$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.28$, $S.D. = 0.65$, $P = 85.6$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสตรี-ภูเก็ต มากที่สุด ($M = 4.40$, $S.D. = 0.52$, $P = 88.0$) รองลงมา คือ งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ($M = 4.37$, $S.D. = 0.57$, $P = 87.4$) งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ($M = 4.29$, $S.D. = 0.58$, $P = 85.8$) และงานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ($M = 4.29$, $S.D. = 0.73$, $P = 85.8$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม

ความพึงพอใจ	งานห้องสมุด เฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจ ออสเตรีย-ภูเก็ต	งาน Phuket care “สุขภาพ พอเพียงกับโรง พยาบาลหมื่น เตียงในภูเก็ต”	งานโรง พยาบาล องค์การ บริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต	งานศูนย์ช่วย เหลือนักท่องเที่ยว จังหวัด ภูเก็ต	ภาพรวม
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอน การให้บริการ	86.8	85.0	86.6	86.4	86.2
2. ด้านช่องทาง การให้บริการ	86.0	84.2	86.0	86.2	85.6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	91.8	87.0	88.4	86.4	88.6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.4	86.8	88.2	84.2	86.8
รวม	88.0	85.8	87.4	85.8	86.8

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยผ่านช่องทางสื่อต่างๆ อย่างหลากหลายให้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นสื่อบุคคลประเภทเพื่อน คนรู้จัก หรือญาติ ในขณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้จัดทำช่องทางการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างหลากหลายแต่เป็นที่รับรู้ในวงแคบ ซึ่งในสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์หรือสังคมโลกยุค 5G ช่องทางการสื่อสารประเภทออนไลน์ จะมีความจำเป็นสำหรับผู้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ต้องเร่งปรับตัวในการสร้างการรับรู้ช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้มากยิ่งขึ้น และพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่ใช้ฐานดิจิทัลในการขับเคลื่อนองค์การต่อไป

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรสร้างอัตลักษณ์หรือความโดดเด่นให้กับงานบริการ



สาธารณะทั้ง 4 งาน เพื่อเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของงานบริการนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นที่จดจำและเป็นที่ประทับใจของผู้ที่มารับบริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตอาจเริ่มดำเนินการจากงานบริการสาธารณะที่ได้ค่าคะแนนอยู่ในระดับสูงสุด คือ งานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสตรี-ภูเก็ต ซึ่งงานห้องสมุดถือเป็นงานที่มีความท้าทายเป็นอย่างมากในยุคที่ผู้คนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ เพื่อสร้างเนื้อหาสาระทดแทน อาทิ เปลี่ยนจากสื่อสิ่งพิมพ์กระดาษเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ การค้นหาข้อมูลจากหนังสือหรือวารสารเป็นค้นหาจาก search engine ในระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้แม้ว่ากระแสโลกจะหันเหไปสู่การใช้ระบบออนไลน์ก็ตาม แต่ห้องสมุดที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบกระดาษก็คงได้รับความนิยมจากผู้บริการอย่างต่อเนื่อง และได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงถือเป็นโอกาสที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในการสื่อสารเรื่องราวสวนกระแสเหล่านี้ให้กับสังคมได้รับรู้ และเผยแพร่จุดยืนที่เป็นอัตลักษณ์ในการสร้างพื้นที่หรือเมืองที่เน้นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยห้องสมุดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรแก้ไขปัญหเกี่ยวกับสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการงานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสตรี-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม แม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะเป็นปัญหาเชิงกายภาพภายนอก แต่แท้จริงแล้วถือว่าสำคัญมาก เพราะการที่จะส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้รับบริการ หรือประชาชนในจังหวัดภูเก็ต อย่างน้อยการอำนวยความสะดวกในสถานที่จอดรถก็เป็นปัจจัยเชิงผลักดัน หรือดึงดูดให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมสร้างสังคมอุดมปัญญาเมืองภูเก็ตได้เป็นอย่างดี

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ หรือประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของงาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุข โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังมีจุดอ่อนในการสื่อสารที่ชัดเจนในงานดังกล่าว เพราะผู้บริการบางส่วนมักมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและมักมองภาพของงาน Phuket care ไปรวมกับงานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตควรเร่งผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อนหรือประมวลภาพเคลื่อนไหวเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นหัวใจของงาน Phuket care ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก เฟสบุ๊กเพจ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือ YouTube

5. งานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ถือเป็นงานที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อสังคมเมืองภูเก็ต ในฐานะเมืองท่องเที่ยวแนวหน้าของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตาม การสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์เกี่ยวกับความเป็นศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตหรือผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตยังไม่มากเท่าที่ควร ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตควรเร่งปรับภาพลักษณ์ของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ผู้บริการ หรือประชาชนทั่วไปได้ทราบบทบาทหน้าที่รวมถึงผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตอย่างชัดเจน

โดยอาจทำเป็นสรุปผลงานเด่นหรือสำคัญในรอบเดือนที่สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อแสดงถึงศักยภาพและขีดความสามารถของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านต่างๆ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับนอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสตรี-ภูเก็ต มากที่สุดรองลงมา คือ งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตงาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” และงานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ตามลำดับ ทั้งนี้จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในแต่ละด้านของ 4 งานบริการสาธารณะและในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับงานศึกษาหลายงานที่ศึกษาในลักษณะนี้ เช่น งานศึกษาของสิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ที่พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ มีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ มีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ งานศึกษาของอำภร ศรราช (2553) ที่พบว่า ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และการอบรมเสริมสร้างความ



รู้แก่อสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค งานศึกษาของเฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ที่พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และงานศึกษาของ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2555) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า งานศึกษาของอมรรัตน์ บุญญา (2557) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานศึกษาของวิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2558) ที่พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($M = 4.63$, $S.D. = 0.840$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.56$, $S.D. = 0.960$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M = 4.49$, $S.D. = 0.908$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่สำคัญคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างอัตลักษณ์ให้กับงานบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยผ่านช่องทางสื่อที่หลากหลายให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแบบผสมผสาน (mix method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดการสะท้อนกลับของข้อมูลที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรออกแบบการวิจัยให้มีการศึกษางานแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในเชิงเจาะลึก เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ สังขกร และคณะ. (2555). *โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ประจำปีงบประมาณ 2553. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 25(77), 63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. *ปัญหาพิเศษมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ*. ภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี กับยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (ประจำปีงบประมาณ 2557). *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 5(2), 122-130.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2562). *ขอบเขตการดำเนินงาน (Term of Reference: TOR) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2562). องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. แหล่งที่มา: <http://www.phuketcity.org/index.php>. (สืบค้นวันที่ 13 มกราคม 2562).
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. *งานนิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ*. ภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำกร ศรราช. (2553). ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper and Row.
- Yang, K., & Miller, G. J. (2008). *Handbook of research methods in public administration*. 2nd Ed. New York: Taylor & Francisgroup.

