

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 *

A Survey of Recipients' Satisfaction with the Public
Services of Sabayoi Subdistrict Municipality under Budget
for Fiscal Year 2564

ทวนธง ครุฑจ้อน, และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ

Thuanthong Krutchon, and Chonlada Sangmanee Sirisatidkid

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยกับปัจจัยผลักดันการบริการสาธารณะ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62 (S.D. = 1.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 8.73

* ได้รับความเห็นชอบ: 23 พฤษภาคม 2565; แก้ไขบทความ: 11 กรกฎาคม 2565; ตอรับตีพิมพ์: 18 กรกฎาคม 2565

Received: May 23, 2022; Revised: July 11, 2022; Accepted: July 18, 2022



(S.D. = 1.81) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 (S.D. = 1.94) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 1.96) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 8.55 (S.D. = 1.81) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ สาธารณะ พบว่า งานบริการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 9.07 (S.D. = 1.38) รองลงมา คือ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.72 (S.D. = 1.48) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สุภัยโควิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 (S.D. = 2.08) และงานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 (S.D. = 2.19) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ การมุ่งสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยผลักดันบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การบริการสาธารณะ; เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย

Abstract

The purpose of this research is to survey recipients' satisfaction with the public services of Sabayoi Subdistrict Municipality in order to be a guideline to develop and improve the efficiency of the public services of Sabayoi Subdistrict Municipality. Also this research aims to examine the relationship between the recipients' satisfaction and public services driving force factors by using a quantitative method research. Total sample size of 400 people were collected by using questionnaires as a tool for data collection.

The study's findings revealed that service recipients were satisfied with Sabayoi Subdistrict Municipality's public services in all four areas. It was at the



highest level overall, with an average of 8.62 (S.D. = 1.84). With an average of 8.73 (S.D. = 1.81), service recipients were extremely satisfied with the service provider. They were then satisfied with the service procedure, with an average of 8.61 (S.D. = 1.94), service facilities, with an average of 8.59 (S.D. = 1.96), and the service channel, with an average of 8.55 (S.D. = 1.81) respectively. Additionally, service recipients were pleased with tax payment service. Overall, it was at the highest level, with an average of 9.07 (S.D. = 1.38). They were also satisfied with the pension work for the elderly and the handicapped with an average of 8.72 (S.D. = 1.48), SAVE SABAYOI Operation to fight Covid with an average of 8.43 (S.D. = 2.08), and the cleaning work in various public places in the Sabayoi Subdistrict Municipality with an average of 8.26 (S.D. = 2.19). Moreover, the guidelines to develop and improve the efficiency of the public services should have the pinpoints on public relation and communication, service quality, and participatory process encouragement. Furthermore, at a significant level of 0.01 the public service driving force factors of information perception, service quality and service participation both have a positive correlation with the recipients' satisfaction.

Keywords: satisfaction; public service; Sabayoi subdistrict municipality

1. บทนำ

การบริหารภาครัฐได้สร้างความเท่าเทียมทางสังคมและมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทุกระดับถือว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศ (Psomas, Vouzas, Bouranta, & Tasiou (2017) เทศบาลถือเป็นหน่วยงานภาครัฐตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพุทธศักราช 2535 ในลักษณะราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2496 มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ตาม มาตรา 50 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



พุทธศักราช 2542 (2542) มาตรา 16 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชนและร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจและหน้าที่ รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์การซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการและการบริหารจัดการขององค์การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย, 2564) ตลอดจนพื้นที่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย เป็นหนึ่งพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวต่อการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ที่จะช่วยลดความตึงเครียดจากสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยเพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่นเชิงพื้นที่ในเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในพื้นที่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยกับปัจจัยหลักด้านการบริการสาธารณะ



3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการรับชำระภาษี (งานด้านรายได้หรือภาษี) 2) งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม) 3) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สู้ภัยโควิด (งานด้านสาธารณสุข) และ 4) งานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบาย้อย (งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย จำนวน 4 งานบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสะบาย้อยที่มีชื่อในระบบทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 1,297 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสะบาย้อย, 2564) เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ (Yamane, 1967) พบว่า ประชากรในการศึกษามากกว่า 1,000 คน ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 316 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบโควตากับกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้ 1) งานบริการรับชำระภาษี (งานด้านรายได้หรือภาษี) จำนวน 100 คน 2) งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม) จำนวน 100 คน 3) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สู้ภัยโควิด (งานด้านสาธารณสุข) จำนวน 100 คน และ 4) งานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบาย้อย (งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ) จำนวน 100 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบบังเอิญ (Yang & Miller, 2008) โดยสุ่มจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน และให้ความร่วมมือด้วยความสมัครใจ

2. การหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) และนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หลังจากนั้นแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มที่จะใช้ศึกษา จำนวน 30 คน นำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา



(Alpha Coefficient) ของكرونบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) และเมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นแล้ว จึงนำไปเก็บข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยต่อไป

3. การรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยกับปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะ ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62 (S.D. = 1.84) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 8.73 (S.D. = 1.81) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 (S.D. = 1.94) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 1.96) ตามลำดับ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 8.55 (S.D. = 1.81) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการสาธารณะ พบว่า งานบริการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 9.07 (S.D. = 1.38) รองลงมา คือ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.72 (S.D. = 1.48) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สู้ภัยโควิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 (S.D. = 2.08) และ



งานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 (S.D. = 2.19) ตามลำดับ

2. แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ได้แก่ 1) การมุ่งสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะทั้ง 4 งาน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 2) การพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น และ 3) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการอย่างเข้มแข็งและเข้มข้นมากขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยกับปัจจัยผลักดันการบริการสาธารณะ โดยปัจจัยผลักดันการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยผลักดันและความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย

ปัจจัยผลักดัน	ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ				
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.312**	0.225**	0.254**	0.273**	0.276**
คุณภาพบริการ	0.584**	0.563**	0.544**	0.556**	0.584**
การมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะ	0.231**	0.241**	0.178**	0.175**	0.215**

** มีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.01



ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย รายด้านและภาพรวมมีค่าสหสัมพันธ์ 0.312, 0.225, 0.254, 0.273 และ 0.276 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยทั้งรายด้านและภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด

ปัจจัยคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย รายด้านและภาพรวมมีค่าสหสัมพันธ์ 0.584, 0.563, 0.544, 0.556 และ 0.584 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยทั้งรายด้านและภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด

ปัจจัยการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย รายด้านและภาพรวมมีค่าสหสัมพันธ์ 0.231, 0.241, 0.178, 0.175, 0.215 และ 0.088 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยทั้งรายด้านและภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด

5. อภิปรายผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการสาธารณะทุกงานอยู่ใน



ระดับมาก แสดงให้เห็น ผู้รับบริการพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลสะบ้าย้อย ทั้งในเชิงลักษณะการบริการและงานบริการสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว เป็นการยืนยันผลการวิจัยในอดีตที่ค้นพบโดยการศึกษาของหน่วยงาน กลุ่มบุคคล หรือบุคคล กล่าวคือ ในเชิงผลการวิจัยของหน่วยงานอย่าง ผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ (2560) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอนายูง จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์การอยู่ในระดับมาก ทั้งงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านทะเบียน และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) บ่งชี้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.86) โดยเฉพาะงานทะเบียน ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (2561) ที่อธิบายว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 91.40) โดยเฉพาะงานมีระบบการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2561) ที่สรุปว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 82.60) โดยเฉพาะด้านการศึกษา ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ประจำอำเภอกระทุ้ง ผลการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2562) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ 81.60) ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2562) ที่สรุปว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองเขาสامยอ อำเภอลพบุรีจังหวัดลพบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.59) โดยพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2562) ที่แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.59) และพึงพอใจงานด้านภาษีบำรุงท้องที่มากที่สุด ผลการศึกษาของสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2562) ที่พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ผลการศึกษาของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม (2563) ที่สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 การกิจของเทศบาลตำบลหนองเลิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด ในขณะที่ข้อค้นพบจากการศึกษาของกรมเจ้าท่า สำนักแผนงาน กลุ่มสถิติวิเคราะห์ (2562) แตกต่างไปจากข้อค้นพบข้างต้นเล็กน้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการท่าเทียบเรือภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนข้อค้นพบในเชิงกลุ่มบุคคลอย่างผลการศึกษาของรุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ ประจวบเหมาะ, และ ไกลรุ่ง กระแสร์สินธุ์ (2560) สนับสนุนว่า คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 96.6) และข้อค้นพบเชิงบุคคลอย่างผลการศึกษาของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ชี้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M = 4.49$) โดยผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะงานสำรวจเพื่อจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและงานขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

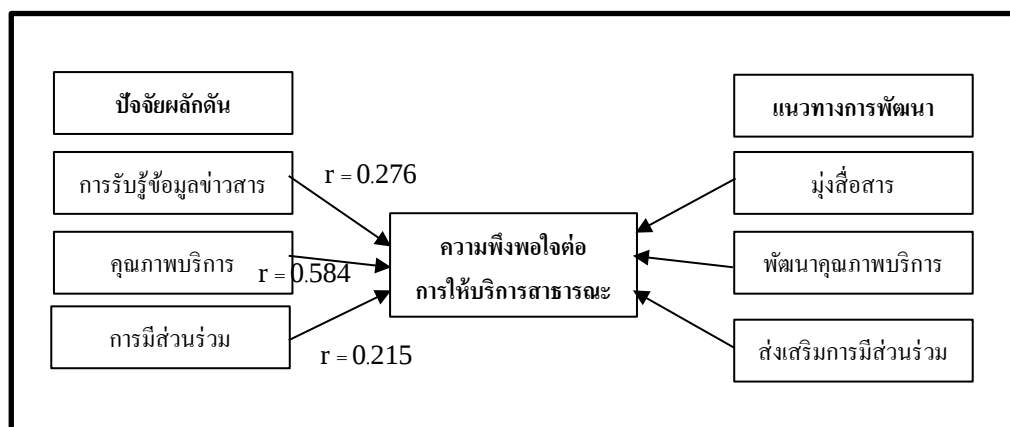
นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุนข้อค้นพบเดิมที่คณะผู้วิจัยได้เผยแพร่ไปแล้วอย่าง ผลการศึกษาของทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์, และ อภริณี จิโรภาส (2562) ที่พบว่า ปีงบประมาณ 2562 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยเฉพาะงานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตรีย - ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา) และผลการศึกษาของทวนธง ครุฑจั่น, ชลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, และ อภิรดี จิโรภาส (2563) ที่พบว่า ปีงบประมาณ 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) โดยเฉพาะงานการจ่ายเงิน

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงข้อค้นพบที่เพิ่มเติมจากผลการวิจัยในอดีตที่ผ่านมา กล่าวคือ ผลการวิจัยครั้งนี้ให้ข้อสรุปที่บ่งชี้ชัดว่า ปัจจัยผลักดันบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ซึ่งขยายขอบเขตผลการวิจัยที่เคยศึกษามาก่อนหน้าอย่างเป็นรูปธรรม โดย สามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลักดัน แนวทางการพัฒนา และความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ



จากแผนภาพที่ 1 ที่เป็นข้อค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลักดันบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ถือว่าเป็นข้อค้นพบที่มีประโยชน์ทั้งในเชิงหลักวิชาการและหลักการปฏิบัติ กล่าวคือ ในหลักวิชาการ ถือเป็นการขยายฐานความรู้ไปสู่การพัฒนาเป็นหลักการหรือแนวคิดด้านการศึกษาและการวิจัยต่อไป ส่วนหลักปฏิบัติเทศบาลสามารถนำชุดความรู้ไปสนับสนุนทิศทางและแนวทางการทำงานของเทศบาลที่ถูกต้องและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ควรมุ่งสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 งาน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางสื่อออนไลน์ที่มีอยู่อย่างหลากหลายและต้นทุนต่ำ เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารงานบริการสาธารณะของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ส่วนใหญ่เป็นสื่อเฉพาะกิจ ประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รถแห่ และเสียงตามสาย ในขณะที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์น้อยที่สุด อาทิ เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์เทศบาล ทั้งนี้แม้ว่าเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยจะได้จัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างหลากหลายรวมถึงสื่อออนไลน์ด้วยแล้วก็ตาม แต่ยังคงที่เป็นรับรู้รับทราบของผู้รับบริการในวงแคบ

1.2 เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ควรพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในทิศทางเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ หากมีคุณภาพบริการสูง ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็จะสูงตามไปด้วย

1.3 เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ต้องส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการอย่างเข้มแข็งและเข้มข้นมากขึ้น เนื่องด้วยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในทิศทางเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน กล่าวคือ หากผู้รับบริการได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมกับงานบริการสาธารณะของเทศบาลมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะมากขึ้นตามไปด้วย



2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (mix method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถก่อให้เกิดการสะท้อนกลับ (feedback) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยได้อย่างตรงเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ

2.2 ควรมีการศึกษาโดยการออกแบบการวิจัยให้มีการศึกษาเชิงลึกในงานบริการสาธารณะแต่ละงานของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกในแต่ละงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยบรรลุเป้าหมายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมเจ้าท่า สำนักแผนงาน กลุ่มสถิติวิเคราะห์. (2562). การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในเขต กทม. และ ปริมณฑล ปีงบประมาณ 2562. กรุงเทพฯ: กรมเจ้าท่า.

ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, และ อภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รายงานวิจัย). ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.

ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์, และ อภิรดี จิโรภาส. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.



- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก, หน้า 48-66.
- พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2496. (2496, 17 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 70 ตอนที่ 14, หน้า 222-257.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพุทธศักราช 2535. (2535, 4 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 108 ตอนที่ 156, หน้า 1-41.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2563). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเล็ง อำเภอบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563* (รายงานวิจัย). บึงกาฬ: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (รายงานวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2561* (รายงานวิจัย). ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2560). *การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560* (รายงานวิจัย). ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562* (รายงานวิจัย). ตรัง: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธาติพิทย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ ประจวบเหมาะ, และ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครนายก*. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 37-47.



- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร (รายงานวิจัย). มหาสารคาม: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2562). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองเขาสامยออด อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปี พ.ศ 2562 (รายงานวิจัย). ลพบุรี: เทศบาลเมืองเขาสามยออด.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2562). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รายงานวิจัย). นครสวรรค์: องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2558). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 (รายงานวิจัย). อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ธนบุรี. (2562). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2562. (รายงานวิจัย). สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย. (2564). ข้อมูลประชากร. สืบค้นจาก <https://www.sabayoicity.go.th>
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักบริการวิชาการ. (2562). โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 (รายงานวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 10(1), 64-84.
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41-66.



Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York, NY: Harper and Row.

Yang, K., & Miller, G. J. (2008). *Handbook of research methods in public administration* (2nd ed.) New York, NY: Taylor & Francis group.