

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559

Citizens' Satisfaction Survey on the Public Services of Local Administration Organizations. Case Study : Local Administration Organizations in Southern Provinces, Fiscal Year 2016.

สุธรรม ขนาบศักดิ์¹

Sutham Khanabsak¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลา ซึ่งสำรวจข้อมูล จากประชาชนในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 26,000 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา ด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชน

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

¹ Assistant Professor, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University.

ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

คำสำคัญ : งานบริการ ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น

Abstract

This study aims to examine and compare the level of satisfaction and suggestion of people served by their local administration organisations in southern provinces in the fiscal year 2016. Data on citizen satisfaction were collected from 130 sub-district administration organizations, municipalities and provincial administrative organisations from eleven provinces such as ; Krabi, Nakhon Si Thammarat, Narathiwat, Phangnga, Phatthalung, Phuket, Ranong, Satun, Songkhla, Trang and Yala. The survey was conducted from 26,000 people regarding to public services of local administration organisations using systematic random sampling. The study examined four components of services: quality-processes, channels, officers, and facilities using opinion survey for data collection. Analytical techniques were percentage, means, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. The results indicated that overall citizen satisfaction was very high. Citizen satisfaction with services showed that satisfaction with officers was ranked the highest, followed by satisfaction with processes, channels and facilities. By comparing citizen satisfaction, it was found that living in different provinces and types of local administration organisations did not lead to differences in levels of satisfaction. However, local administration organisations need to develop in different areas continuously including (1) The officers need to gain more knowledge and improve service mind. (2) Reduce the process of service, increase multi-channels of services and improve the condition of the offices and facilities. (3) Monitor and evaluate different projects for project development. (4) The citizens should be involved in management of different development projects and should develop more community economic development projects.

Keywords : Service, Customer, Satisfaction, Local Administration

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามนโยบายการกระจายอำนาจให้ประชาชน ได้ปกครองและบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ความต้องการ และปัญหาในแต่ละท้องถิ่นย่อมแตกต่างกัน ดังนั้นการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการ จึงนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล นอกจากนั้นการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีความสำคัญ ต่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว กล่าวคือ 1) เป็นการวางรากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตย 2) เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) ทำให้ประชาชนได้เรียนรู้ในการปกครองตนเอง และ 4) เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนั้น ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559) ซึ่งจะทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการสาธารณะ ซึ่ง้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เป็นกลางและได้รับการ ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต., 2558)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดต่างๆ ประกอบไปด้วย จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง จังหวัดระนอง และจังหวัดภูเก็ต ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวไปปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานด้านบริการให้ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. จังหวัดที่อาศัยอยู่ของผู้รับบริการ และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่แตกต่างกันส่งผลทำให้ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยทักษิณ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 130 อปท. โดยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา จำนวน 57 อปท. จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 44 อปท. จังหวัดยะลา จำนวน 10 อปท. จังหวัดสตูล จำนวน 7 อปท. จังหวัดพังงา จำนวน 3 อปท. จังหวัดนราธิวาส จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดละ 2 อปท. จังหวัดตรัง จังหวัดระนอง และจังหวัดภูเก็ต จังหวัดละ 1 อปท. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 26,000 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (systematic random sampling) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ดังกล่าว ได้ทำสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทักษิณเพื่อให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

จะเห็นได้ว่า จำนวน อปท.ในแต่ละจังหวัดดังกล่าว มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการจ้าง

สถาบันการศึกษาใดเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจดังกล่าว นั้น เป็นส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เป็นผู้ตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้จำนวน อปท.ของจังหวัดต่างๆ แตกต่างกันน้อยที่สุด จึงได้รวม อปท. ในจังหวัดยะลา สตูล พังงา นราธิวาส กระบี่ พัทลุง ตรัง ระนอง และจังหวัดภูเก็ต เข้าด้วยกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ(primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ผ่านการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) แบบตัวอย่างที่อิสระกัน (independent samples) ส่วนการแปลผลความพึงพอใจได้ใช้เกณฑ์ของ ลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับความ พึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็น ร้อยละ 33.8 และจังหวัดอื่นๆ (จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา

จังหวัดนราธิวาส จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง จังหวัดระนอง จังหวัดภูเก็ต) คิดเป็นร้อยละ 19.07 ตามลำดับ

สำหรับการจำแนกตามรูปแบบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีรูปแบบเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 105 อบต. คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาคือ เทศบาล จำนวน 22 เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 16.9 และองค์กรบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 3 อบจ. คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความ พึงพอใจในภาพรวม

1. ภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (S.D = 0.140) หรือร้อยละ 92.20 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D = 0.142) หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอน การให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (S.D = 0.137 และ 0.141 ตามลำดับ) หรือร้อยละ 92.00 เท่ากัน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D = 0.139) หรือร้อยละ 91.80 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.137	92.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.141	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.142	93.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.139	91.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.61	0.140	92.20	มากที่สุด

2. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายจังหวัดอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 (S.D = 0.140) หรือร้อยละ 92.20 โดยจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดอื่นๆ มีค่าคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย

เท่ากับ 4.62 (S.D = 0.153 และ 0.145 ตามลำดับ) สงขลา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.40 เท่ากัน รองลงมาคือ จังหวัด (S.D = 0.121) หรือร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายจังหวัด

จังหวัด	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. จังหวัดนครศรีธรรมราช	4.62	0.153	92.40	มากที่สุด
2. จังหวัดสงขลา	4.60	0.121	92.00	มากที่สุด
3. จังหวัดอื่นๆ	4.62	0.145	92.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.61	0.140	92.20	มากที่สุด

หมายเหตุ : จังหวัดอื่นๆ คือ จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง จังหวัดระนอง จังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน

4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นรายจังหวัด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	จังหวัด			F	Sig.
	นครศรีธรรมราช	สงขลา	อื่นๆ ¹		
	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63 (0.146)	4.58 (0.125)	4.61 (0.140)	1.391	0.253
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60 (0.156)	4.59 (0.116)	4.60 (0.151)	0.263	0.769
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65 (0.156)	4.64 (0.124)	4.65 (0.145)	0.218	0.805
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61 (0.154)	4.56 (0.120)	4.60 (0.142)	2.166	0.119
ภาพรวม	4.62 (0.151)	4.59 (0.115)	4.62 (0.138)	0.776	0.462

หมายเหตุ : ¹อื่นๆ คือ จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนจังหวัด รูปแบบเทศบาล และรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ประเมิน	รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			F	Sig.
	องค์กรบริหารส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์กรบริหารส่วนตำบล		
	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64 (0.156)	4.57 (0.087)	4.61 0.144	0.966	0.383
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64 (0.149)	4.58 (0.106)	4.60 0.144	0.304	0.739
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73 (0.116)	4.63 (0.108)	4.65 0.146	0.824	0.441
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65 (0.130)	4.55 (0.101)	4.59 0.145	1.156	0.318
ภาพรวม	4.67 (0.133)	4.58 (0.093)	4.61 (0.140)	0.789	0.457

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ปัญหาในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยแยกตามประเด็นปัญหาต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วน ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมน้อย จึงเห็นควรให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการจัดทำโครงการที่สำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน กล่าวคือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการ รวมทั้งติดตามประเมิน และตรวจสอบโครงการ นอกจากนั้นประชาชนที่เป็นตัวแทน เข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าว

จะต้องเป็นตัวแทน ของประชาชนในท้องถิ่น/ชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการพัฒนาท้องถิ่นนั้นๆ

2. โครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมาก เน้นการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะถนนสาธารณะ ประปาหมู่บ้าน ซึ่งโครงการที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจชุมชนยังไม่ได้เน้นหนักเท่าที่ควร จึงเห็นสมควรจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นการสำรวจข้อมูลจากผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสงขลา นครศรีธรรมราช ยะลา สตูล พังงา นราธิวาส กระบี่ พัทลุง ตรัง หนอง และภูเก็ต จำนวน 130 อปท. โดยทำการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสงขลา รองลงมาคือ จังหวัดนครศรีธรรมราช ยะลา สตูล พังงา นราธิวาส กระบี่ พัทลุง ตรัง หนอง และภูเก็ต ตามลำดับ และมีรูปแบบ เป็นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด รองลงมาเป็นเทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามลำดับ

2. การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม

การศึกษาระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายจังหวัด พบว่า จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดอื่นๆ เป็นจังหวัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาการเปรียบเทียบความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จังหวัดที่อาศัยอยู่ของผู้รับบริการ และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. จากผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.61 (S.D = 0.140) หรือร้อยละ 92.20 ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D = 0.142) หรือร้อยละ 93.00 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อม มีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำงานด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (S.D = 0.137 และ 0.141 ตามลำดับ) หรือร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.59 (S.D = 0.139) หรือร้อยละ 91.80 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลากหลายมากขึ้น พร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดีมาก ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบความพึงพอใจ ที่ประกอบด้วย (1) ด้านความรู้สึก (affective) ที่รู้สึกพอใจเห็นใจ หรือรู้สึกตรงข้ามที่ไม่พอใจ ไม่ชอบ เป็นต้น (2) ด้านความคิด (cognitive) ที่บุคคลมีความคิดว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น และ (3) ด้านพฤติกรรม (behavior) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport.1967 : 3-6) จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงว่าผู้รับบริการในงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้สึกที่ดี จึงส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทาง ที่พอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการที่สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่ง ที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ, 2552)

นอกจากนั้น ความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุธรรม ขนานศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษา ของสมบัติ บุญ

เลี้ยง และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และผลการศึกษาของ วาสนา แก้วฟอง และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน รวมทั้งผลการศึกษาของโสโรชา แพร่ภาษา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น โดยสรุปจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจ ในระดับมากขึ้นไป ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งส่วนมากเป็นผู้ที่มีภูมิสำเนา/พักอาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความรู้สึก ความคิดในทิศทางบวกต่อผู้รับบริการที่พักอาศัยในพื้นที่เดียวกัน จึงทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมต่างๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

2. จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแต่ละจังหวัดได้เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่สอง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากแต่ละจังหวัดให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าด้านขั้นตอน

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่า ด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการมีหัวใจบริการ (service mind) ที่เห็นว่าองค์กรที่มีหัวใจบริการจะต้องสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้น ในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ บุคลากร เป็นผู้ที่มีความรู้สึกเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น (ธีรพรรณ รุ่งเรือง, 2552) แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องจึงส่งผลให้บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษา ของพรรณนภา มีโสและคณะ (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังกะเพา อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือความรวดเร็ว ในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ นอกจากความตระหนักขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการให้บุคลากร ผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตบริการ ปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้อง อันได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมีที่พักอาศัยในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และแหล่งรายได้ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากประชาชนในพื้นที่นั้น จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น

ในขณะที่การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในทุกๆ

ด้านไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ในภาพรวมความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.67 4.58 และ 4.61 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ต่างก็มีจิตสำนึก ในการให้บริการมุ่งเน้นความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เป็นอันดับที่สาม แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการมักจะคาดหวังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในงานบริการสาธารณะต่างๆ เป็นอันดับแรก ดังนั้น หากเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ และอริยาบถไมตรีที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ดีมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีทัศนคติที่ดี ต่อองค์กรที่ให้บริการ นอกจากนั้นผู้รับบริการมักจะคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นการลดขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการหลากหลายช่องทาง ตลอดจนความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังที่จะได้รับการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงาน/โครงการ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องติดตาม (monitoring)

งาน/โครงการ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำข้อมูลปัญหา ไปปรับปรุงพัฒนาให้การให้บริการในงาน/โครงการเหล่านั้นตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

3. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเข้มแข็งของ

องค์กร นั่นคือ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และ 2) ควรจัดโครงการ/กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพหลักให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ที่จะนำไปสู่รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนอาชีพรองเพื่อเป็นแหล่งรายได้ ของประชาชนอีกแหล่งหนึ่งด้วย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2558. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กระทรวงมหาดไทย)
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. (รายงานการวิจัย บข.บ.ธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์).
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. (รายงานการวิจัย บข.บ. (ธุรกิจบริการ) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์).
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. [ออนไลน์]. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7(1),105-146.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พรรณณา มีโส และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. (รายงานการวิจัย บข.บ. ธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์).
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก www.elearning.msu.ac.th/open-course/1010311/unit09.html.

- วาสนา แก้วฟอง และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่. (รายงานการวิจัย บช.บ.ธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์).
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2537). พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจะเข้เชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.polpacon7.ru.ac.th/>.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) 35-51.
- สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ อบต. ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่ มท.0809.3/ว380 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558.
- อรุณ สีสะอำไพ. (2546). เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชาจิตวิทยาการบริการ. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก elearning.aru.ac.th/35722007/ser12/topic7/linkfile/print5.htm.
- Allport, G.W. (1967). *Theory and measurement*. New York : John Wiley and Sons.