

ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง
“Satisfaction with the Services of Kelang Nakhon Municipality Office,
Lampang Province”

นายวุฒิกร พรหมคำ¹
พีระ พันธงาม²
จารุวรรณ นาดัน³
ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์⁴

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่มและการทดสอบค่า (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สรุปผลได้ดังนี้ ประชาชนที่เพศและอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ, การใช้บริการ

Title: Satisfaction with the Services of Khelang Nakhon Municipality Office, Lampang Province

Researcher : Mr. Wuttikorn Promkham

Degree : Master of Business Administration

Advisor : Assistant Professor Dr. Peera Phanngam

Co-advisor : Assistant Professor Dr. Jaruwan Natan

Co-advisor : Assistant Professor Dr. Pawin Thepkunhanimit

Year of Graduation : 2025

Institution : Pacific Institute of Management Science

Abstract

This study aimed to examine the level of public satisfaction with the services provided by Khelang Nakhon Municipality, Lampang Province, and to compare the satisfaction levels of service users at Khelang Nakhon Municipality, Lampang Province. The sample group consisted of 400 residents living within the jurisdiction of Khelang Nakhon Municipality, Lampang Province. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics consisted of the t-test for comparisons between two independent groups and the F-test using one-way analysis of variance (One-way ANOVA). Pairwise mean comparisons were conducted using the Least Significant Difference (LSD) method.

The results revealed that: (1) the overall level of public satisfaction with the services of Khelang Nakhon Municipality, Lampang Province, was at the highest level; and (2) comparisons of satisfaction levels classified by gender, age, educational level, and occupation indicated that respondents with different genders and ages did not differ significantly in their satisfaction levels. However, respondents with different educational levels and occupations exhibited significantly different levels of satisfaction with the services of Khelang Nakhon Municipality at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: satisfaction, service utilization

บทนำ

การบริการจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่นมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในรูปแบบของเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่สุด สำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ เช่น การบริการด้านทะเบียนราษฎร การชำระภาษี การขอใบอนุญาต การเก็บขยะ การดูแลรักษาสาธารณูปโภค ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตเทศบาล (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ,2561)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม รวมถึงการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ประชาชนประสบอยู่ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับวันจะเพิ่มสูงขึ้น ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพยายามพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การกำหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การดำเนินงานทุกขั้นตอนต้องสอดคล้องกับ หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และ หลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารภาครัฐที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อประชาชน (ชัยมงคล สุพรรณอินทร์ , 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่ผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565) พบว่าร้อยละ 36.2 ของประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ โดยมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาด้านความรวดเร็วในการบริการ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความชัดเจนในขั้นตอน และทัศนคติของเจ้าหน้าที่บริการ สอดคล้องกับบุษบา รัตนเสถียร (2560) ที่กล่าวว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจของประชาชนได้แก่ ความล่าช้าในการให้บริการ ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์กรภาครัฐ และกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในระยะยาว

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร แม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ อาทิ ระบบร้องเรียนออนไลน์ หรือระบบภาษีผ่านเว็บไซต์ แต่ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบหรือครอบคลุมทุกด้าน สอดคล้องกับกาญจนา สุวรรณโณ.(2562). ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือ พบว่าขาดระบบฟีดแบ็กที่เป็นระบบการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนอย่างจำกัดในองค์กรท้องถิ่นขนาดเล็ก และ Kims. S. (2021). งานวิจัยในเกาหลีใต้

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และระบบฟีดแบ็กที่มีประสิทธิภาพ โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ราชการ และแอปพลิเคชันบริการ มีส่วนเพิ่มระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยเหตุนี้การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นครจึงมีความสำคัญ เพื่อสะท้อนจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (รายงานผลการติดตามและประเมินผลาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร.2565)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ระเบียบวิธีวิจัย

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง จำนวน 58,410 คน (stat.bora.dopa.go.th สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2567)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย

1.2 เครื่องมือการดำเนินการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (multiple choice) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง โดยแยกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านการให้บริการ ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบระดับการให้คะแนน (Rating scale)

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูล และทบทวนแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อใช้อ้างอิงและสนับสนุนงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่า t (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และการทดสอบค่า (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญที่น้อยที่สุด (Least significant difference : LSD)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	4.18	0.74	มาก
2. ด้านการให้บริการ	4.23	0.69	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.66	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	0.67	มาก
ภาพรวม	4.20	0.62	มาก

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) เมื่อพิจารณาทุกด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ระบุได้ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปหาน้อย เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย = 4.27) เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย = 4.27) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องและไม่ขาดช่วง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 4.21) และเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

2. ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปหาน้อย มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.26) การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.24) มีเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.24) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย = 4.23) และการให้บริการมีความรวดเร็วและตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กระบวนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) รองมาคือขั้นตอนในการยื่นคำร้องมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ถัดมาคือมีการแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเป็นทางการ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และมีการตอบกลับคำร้องมีความชัดเจนและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย สถานที่ที่มีการจัดการที่เอื้อต่อการเข้าถึงของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.20) พื้นที่จอดรถมีความเพียงพอและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย= 4.19) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 4.17) มีระบบอินเทอร์เน็ตและการติดต่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย= 4.14) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย= 4.12)

อภิปรายผล

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกัน

ประชาชนที่อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการให้บริการในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชน แต่เทศบาลสามารถนำผลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงในการดำเนินงานด้านต่างๆ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรรักษามาตรฐานการบริการที่ดีไว้ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการอบรมพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้รางวัลหรือยกย่องเชิดชูเกียรติแก่เจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรม

การบริการที่ดี เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ สามารถพัฒนาโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการให้บริการ เช่น การจองคิวล่วงหน้า การยื่นเอกสารออนไลน์ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อราชการอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจง่าย ลดความสับสน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารให้เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น เพิ่มพื้นที่นั่งพักคอย จัดพื้นที่ให้บริการผู้สูงอายุหรือผู้พิการโดยเฉพาะ เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์หรือบริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มประชาชนที่ไม่สามารถเดินทาง มาด้วยตนเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการ ให้บริการของแต่ละเทศบาลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการท้องถิ่นในภาพรวม

ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2565), ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กาญจนา สุวรรณโณ. (2562). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต

ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร

ประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต,สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิระพงษ์ สุทธะมุขสิข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น

จังหวัดระนอง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร

รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา

การบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7.นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต

- จำกัด สาขามหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ณัฐรา เสวกวิหารี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ , บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพร ปิ่นประภา. (2555). ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. สืบค้นได้จาก<http://www.bkk.umdc.tsu.ac.th>
- นิตา ไชวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นได้จาก<http://www.northbkk.ac.th>
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทพนิมิตร พิมพ์วงศ์.(2545), ความหมายของความพึงพอใจ วารสารทันตภูธร, 6(1) หน้า 11-12.
- บุษบา รัตนเสถียร.(2560). ปัญหาและแนวทางในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น:กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ปรกรณ์ยศ วิทยานันตานารมย์. (2564). การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ,วิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน:กระบวนการและทฤษฎี.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยวุฒิ ประสิทธิเวช. (2558), ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด,รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563), ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.
- รัชชนก บึงมุ่ม. (2554), ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ชลราษฎรอำรุงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ,วิทยานิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รัชนี้ ทีปาภากร. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ
โรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี,งานนิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาทีณี ไล้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา,
การศึกษาอิสระ รม.ม ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัชร ภูรักษา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบล
ไม้ยาอำเภอพยุมาเมืองราย จังหวัดเชียงราย,รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสยาม.
- วลัญจรัช เตชะวงศ์วัฒนา. (2562). ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสตาร์บัคส์ที่สาขา ซีคอนบางแค
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- วรรณิภา พิราวัชร. (2549). คุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง.
กรุงเทพฯ.
- สมิต สัมบุกร. (2546). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สถาพร ส่องแสง. (2554). ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดกระเจต
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระยอง เขต 1, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริ เปาะโคน. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). รายงานการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- อรทิณี ทวยนาคและคณะ. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564).

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

อัครเดช เดชาขจรสุข. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัว ตำบลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมือง
การปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกสาร วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Evidence from South Korea. Public Performance & Management Review, 44(3), 678-705.

Kim, S. (2021). **Determinants of citizen satisfaction with local government services:**

Maslow, (1968). **A.H.,Towards A Psychology of Being,**New Jersey:D.Van Nostrand
Company Inc.

O'Shaughneff,John. (1987). **Who Buy It.** New York: Oxford University Press.