

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

นัยนา สติยเสถียร*
อัญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์**
ปวีณา เมธีวรกิจ ***
ปวีริศา กิจประสพ****

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากทั้ง 8 ภารกิจ คือ 1) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน 2) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานพัฒนารายได้และภาษี 4) การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ 5) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข 6) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ 7) โครงการคนไทยสดใส ใส่ใจสุขภาพ (ฟิตเนส) และ 8) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงาน ท่อระบายน้ำ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลเมืองศรีราชา จำนวนทั้งหมด 1,145 ราย ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 79.35 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจ ได้ดังนี้

งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน	มีความพึงพอใจร้อยละ 88.60
โครงการคนไทยสดใส ใส่ใจสุขภาพ (ฟิตเนส)	มีความพึงพอใจร้อยละ 80.40
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มีความพึงพอใจร้อยละ 79.80
งานศูนย์บริการสาธารณสุข	มีความพึงพอใจร้อยละ 78.60
งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 78.00
งานพัฒนารายได้และภาษี	มีความพึงพอใจร้อยละ 78.00
งานท่อระบายน้ำ	มีความพึงพอใจร้อยละ 77.80
งานประชาสัมพันธ์	มีความพึงพอใจร้อยละ 77.60

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 และยังพบว่า การบริการทั้ง 4 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเชิงบวก ซึ่งสามารถเรียงลำดับการมีอิทธิพล (*Beta*) จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทาง

Abstract

The main objectives of this research are to study 1) the level of satisfaction of the clients, achievement and worthiness of the mission, as well as the quality of service of the Sriracha Municipality Fiscal Year 2020 2) the level of satisfaction with service channels, 3) the level of satisfaction with service personnel, and 4) to study the level of satisfaction with facilities from all 8 missions including 1) providing public services related to civil registration and ID cards 2) providing public services related to disaster prevention and mitigation 3) providing people services related to income development and tax 4) public electricity service 5) public service related to public health service centers 6) public services related to public relations 7) “Happy Body” project (fitness) and 8) providing services to the public in connection with drain works. There were a total of 1,145 people participated in this study divided from the mission of Sriracha Municipality.

The overall of the public satisfaction survey found that the people were satisfied at a high level ($\bar{X} = 3.97$), representing 79.35% satisfaction, which can be sorted by mission as follows:

Civil registration and ID card work	were satisfied with 88.60 percent
“Happy Body” project (fitness)	was satisfied with 80.40 percent
Disaster prevention and mitigation	were satisfied with 79.80 percent
Health service center	were satisfied with 78.60 percent
Public electricity service work	were satisfied with 78.00 percent
Income development and tax	were satisfied with 78.00 percent
Drain works	were satisfied with 77.80 percent
Public relations work	was satisfied with 77.60 percent

The hypothesis testing found that people with age, marital status, occupation, monthly income and the frequency of using the service was different. The satisfaction with the services from Sriracha Municipality was significantly different at the .05 level. It was also found that the service of all 4 factors had a positive influence on the satisfaction of the people, which can be sorted the influence (*Beta*) from descending order as follows: facility satisfaction, satisfaction with the service process, satisfaction in service channels and satisfaction with service personnel with statistical significance at the .05 level.

บทนำ

โลกยุคโลกาภิวัตน์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว โรคระบาดและภัยพิบัติเป็นสิ่งที่ประเทศต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ระบบราชการเปรียบเสมือนโครงสร้างการบริหารหลักของประเทศ จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้สามารถบริหารประเทศให้เจริญก้าวหน้า การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปี 2563 มุ่งหวังเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและออกแบบการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ในสภาพการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยพิจารณาขอบเขตการประเมินตามบริบทภารกิจหลักของหน่วยงานในสังกัดเทศบาล ครอบคลุมมิติการบริการพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในประเมินครั้งนี้อยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จึงได้เพิ่มการประเมินการจัดบริการตามสถานการณ์โควิด 19 อีก 1 มิติ เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่ตระหนักถึงการพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรด้วยระบบ มีกระบวนการวางแผนการจัดมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ มีความพร้อมในการเรียนรู้ มีความเหมาะสมในการดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ 2563” เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่าง ๆ ภายในเทศบาลเมืองศรีราชา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ และพัฒนาเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ให้มีการบริหารที่ดี โดยดำเนินงานในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

โครงการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจ รวมทั้งคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีขอบเขตเนื้อหา สำคัญ 6 ด้าน 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจต่อมาตรการในการป้องกันและควบคุมสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองศรีราชาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ให้มีคุณภาพ การบริการ ผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่าต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองศรีราชาโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD (Least significant difference test)

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการ

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวน
 - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
 - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้
 - 2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ
 - 2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจ รวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 8 ภารกิจ และการให้บริการด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval scale)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่า ๆ

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านต่าง ๆ สามารถคำนวณได้จากคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) = (คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ 1 + คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ ๓)

จำนวนข้อย่อยทั้งหมด

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$$

5

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร ดังนี้

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับระดับความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับระดับความพึงพอใจของประชาชนด้วยสถิติ t -test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F -test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป และ Multiple regression สำหรับตัวแปรเชิงปริมาณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

ทดสอบสัดส่วน (Proportion) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนผลการศึกษาข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.4 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.6 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาคอนตัน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็นร้อยละ 41.1 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 69.8 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 52.1 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.2 สาเหตุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 59.4 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.1

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) และมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการบริการที่คาดหวัง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.36$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับและในด้านการบริการที่ได้รับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ($\bar{X} = 4.53$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็น ร้อยละ 35.2 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 72.7 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 67.3 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.2 สาเหตุที่อาศัยอยู่ เทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 79.0

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการบริการที่คาดหวัง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และในด้านการรับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.27$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุ 51- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.1 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็นร้อยละ 37.4 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 75.7 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 70.1 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.1

สาเหตุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงาน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.8

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม งานประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการรับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.17$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.78$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานพัฒนารายได้และภาษี

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็นร้อยละ 35.2 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 72.7 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 67.3 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.2 สาเหตุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 79.0

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานพัฒนารายได้และภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการรับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานพัฒนารายได้และภาษี ($\bar{X} = 4.24$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานศูนย์บริการสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.9 มีอายุ 51- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.4 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็นร้อยละ 37.1 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 76.4 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 67.3 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีคิดเป็นร้อยละ 21.7 สาเหตุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 84.9 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.6

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.26$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.4 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 49.1 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็นร้อยละ 34.5 แหล่งที่มาของรายได้มาจาก อาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 72.2 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 70.4 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 สาเหตุที่อาศัยอยู่ เทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อพิจารณาใน รายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการรับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.88$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.86$) ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) และความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.70$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานพิตเนส

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.9 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 60.0 มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 เพียงพอและมีเหลือเก็บคิดเป็นร้อยละ 70.4 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 96.2 ภูมิลำเนา เดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 83.3 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 สาเหตุที่อาศัยอยู่ ในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 90.0 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมือง ศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.1

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานพิตเนส พบว่า โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ($\bar{X}=4.45$) ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ($\bar{X}=4.10$) ความพึงพอใจ ต่อมาตรการในการป้องกันและควบคุมในการจัดบริการช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ($\bar{X}=4.01$) ความพึง พอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.76$) ตามลำดับ

การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.9 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 35.4 มีรายได้ต่อ เดือนมากกว่า 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีรายได้เพียงพอและไม่มีเก็บ คิดเป็นร้อยละ 37.1 แหล่งที่มาของรายได้มาจากอาชีพหลัก คิดเป็นร้อยละ 76.4 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 67.3

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.9 สาเหตุที่อาศัยอยู่ เทศบาลเมืองศรีราชา เพราะทำงานในเขตนี้ คิดเป็นร้อยละ 84.9 และมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.6

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่ระบายน้ำพบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.21) และมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.89) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการบริการที่คาดหวัง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.26) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.22) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (\bar{X} =4.18) ตามลำดับ และในด้านการรับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานที่ระบายน้ำ (\bar{X} =4.21) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =3.88) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =3.85) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (\bar{X} =3.79) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =3.74) ตามลำดับ

ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 79.35 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ดังนี้

งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน	มีความพึงพอใจร้อยละ 88.60
โครงการคนไทยสดใส ใส่ใจสุขภาพ (ฟิตเนส)	มีความพึงพอใจร้อยละ 80.40
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มีความพึงพอใจร้อยละ 79.80
งานศูนย์บริการสาธารณสุข	มีความพึงพอใจร้อยละ 78.60
งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 78.00
งานพัฒนารายได้และภาษี	มีความพึงพอใจร้อยละ 78.00
งานที่ระบายน้ำ	มีความพึงพอใจร้อยละ 77.80
งานประชาสัมพันธ์	มีความพึงพอใจร้อยละ 77.60

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน การบริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก/ สะดวกรวดเร็วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรตอบคำถาม/ ให้คำแนะนำ อย่างชัดเจน และมีน้ำเสียงที่นุ่มนวล ต้องการให้เพิ่มสถานที่จอดรถ ต้องการให้เสริมอุปกรณ์ในการถ่ายรูปเพื่อให้ได้รูปภาพที่สวยงาม

งานบริการสาธารณสุข อยากให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างเป็นมิตร/ เจ้าหน้าที่ที่ควรมีความรู้สามารถให้บริการตอบคำถาม/ ให้คำแนะนำ อย่างชัดเจน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบริการรวดเร็ว ทันท่วงที ใส่ใจให้บริการเพิ่มช่องทางติดต่อ เช่น เฟซบุ๊ก เพจงานป้องกันช่วยตรวจสอบความปลอดภัยของเสาไฟฟ้าบริเวณช่องทางออกจากโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ๓ สถานที่ที่ออกกำลังกายไม่เพียงพอ บริเวณสวนสาธารณะปิดขาดสถานที่ ควรเปิดให้ใช้สนามกีฬา ไม่ควรให้จอดรถบริเวณสะพานข้ามเกาะลอย ทำให้เสียงอันตราย ที่ระบายน้ำหน้าตลาดสดเทศบาลมีกลิ่นเหม็นมาก เป็น 10 ปี ร้านค้าต้องทนกลิ่นเหม็นปรับปรุงเรื่อง One stop service เวลาแจ้งเรื่องถนนชำรุด ไฟฟ้าดับ

ท่อระบายน้ำอุดตัน ถ้าเข้าสวนสาธารณะควรมีแสงไฟที่สว่างเพื่อป้องกันมิจฉาชีพ การบริการไฟฟ้าสาธารณะต้องปรับปรุง

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2549). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธิต่างๆ เพื่อเพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2560). *รายงานการวิจัยการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่าของภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (2560). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่เปิน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นพดล สาริบุตร. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มังกร ฐระพันธ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลักณา แสนภักดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวางอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราภรณ์ เฉลิมจักร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลใน จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วริศรา คงเดิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัด พังงว*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). *รายงานการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลบางเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553*. ยโสธร: วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร จังหวัดยโสธร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทพานิช และปริญ ลักขิตานนท์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมะนัง จังหวัด กาญจนบุรี*. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงาน เทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ่ง อำเภวาริน ชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอ ท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). *การตลาดบริการ (Principles of service marketing and management)*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทยศึกษากรณีเขต อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนูรัตน์ อนันนทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อำนาจ ชัดทองล้วน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมรา รัตน์บุญญา.(2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In Berkowitz, L. (Ed), *Advances in experimental social psychology* (pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Anastasi, A. (1976). *Psychological testing*. New York: Macmillan.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioural sciences*. New York: Academic Press.
- Cooper, C. L. (1999). *The theories of organizational stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L. (1999). *Can we live with the changing nature of work?* *Journal of Managerial Psychology*, 14, 569-572.
- Direck, R. (1973). *A comparisons of two type extension works in Thailand according to certain aspect of their job*. Doctors of Philosophy Thesis. Manila: University of Philippines.
- ETC Institute. (2020). *City of Coral Springs business survey*. Retrieved from <https://www.oralsprings.org/Home/ShowDocument?id=12612>
- Fitzgerald, R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Herzberg, F. (1971). *Work and the nature of man*. New York: The World Publishing. Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1, 44.
- Penchansky, R. (2001). *Access: Definition and measurement*. Washington DC: SEAM Conference: Targeting improved access..
- Penchansky, R., & Thomas. J. W. (1981). The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Med Care*, 19, 127-140.
- Saurman, E. (2016). Improving access: Modifying Penchansky and Thomas's theory of access. *Journal of Health Services Research & Policy*, 21(1), 36-39.
- Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*. Norcross, GA: Institute of Industrial Engineer.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.