

## การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง

### ตำบลคูบางหลวง อำเภอกูบางหลวง จังหวัดปทุมธานี

Public services of the Khu Bang Luang Subdistrict Administrative Organization Khu

Bang Luang Subdistrict, Khu Bang Luang District, Pathum Thani Province

ศักดิ์ดา ศิลปาสันตน์<sup>1</sup> บุญเพ็ง จันทรงาม<sup>2</sup> อนันต์ มณีรัตน์<sup>3</sup>

Sakda Silapapisan<sup>1</sup> Boonpeng junngam<sup>2</sup> Anan Maneerat<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการให้บริการสาธารณะ (2) เปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของมิลเลต ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 21,526 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน ได้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับการให้บริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้านและปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ (2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** การให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง จังหวัดปทุมธานี

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ สาขาการบริหารจัดการภาครัฐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม sakdas@siamtechno.ac.th  
Associate Professor Public Administration Branch Faculty of Political Science Siam Technology College

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมือง การปกครองและการบริหาร มหาวิทยาลัยชินวัตร  
Public Administration Branch College of Politics Governance and Administration Shinawatra University.

<sup>3</sup> สาขาการบริหารจัดการภาครัฐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ananm@siamtechno.ac.th  
Public Administration Branch Faculty of Political Science Siam Technology College

## Abstract

This study aimed to (1) study the level of public service provision and (2) compare the public service provision of Khu Bang Luang Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District, Pathum Thani Province, classified by gender, age, status, education level and occupation. This is a quantitative research. The conceptual framework uses Millet's concept and theory. The population is people aged 18 years and over living in the area of the Ku Bang Luang Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District, Pathum Thani Province, totaling 21,526 people. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in 400 people. The instrument used was a 5-level rating questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-value.

The results of the study found that (1) the overall level of public service was at a very good level. When considering each aspect from highest to lowest average, it was found to be at a high level in 4 aspects and at a moderate level in 1 aspect, and (2) The results of the comparison of public services of the Khu Bang Luang Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District, Pathum Thani Province, classified by gender, age, status, education level and occupation, found that people with different genders and education levels Satisfaction with public services of the Khu Bang Luang Subdistrict Administrative Organization was not different. People with different ages, statuses, and occupations had significantly different satisfaction with public services of the Khu Bang Luang Subdistrict Administrative Organization at a statistical level of .05.

**Keywords:** Public Service Provision, Khu Bang Luang Subdistrict Administrative Organization, Pathum Thani Province

## บทนำ

ตามแผนพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 เพื่อดำเนินการกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพในการบริหารงานกิจการและสามารถจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นตนเองที่สำคัญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 14 รวม 10 มาตรา ซึ่งในหลายมาตรได้กำหนดแนวปฏิบัติดังเช่น ในมาตรา 281 มีความตอนหนึ่งระบุว่ารัฐต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลัก

แห่งการปกครอง ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะและมีส่วนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ในมาตรา 283 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของ ตนเองโดยเฉพาะโดยนัยถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (วิชัย รัชมี, 2553, หน้า 15)

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้กับชุมชน ทั้งในด้านการบริหารและการบริการ เพื่อให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้นำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (เบญจวรรณ วรรณวิสุข, 2556, หน้า 2)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มาตรา 69/ 1 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 มาตรา 16 (1) ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง แผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น หมายถึงแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง , 2561) ซึ่งตามกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ถือว่าประชาชนพลเมืองคือรากฐานของชาติบ้านเมืองและเป็นหัวใจของการเมือง ดังนั้น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดแนวทางที่ให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่าสิ่งอื่นอันได้แก่

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การเข้าร่วมประชุมประชาคมเมือง โดยกรร่วมกำหนดประเด็นหลักการพัฒนา ปัญหา ความต้องการของประชาชนในชุมชน

2. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้แต่ในทางปฏิบัติงานการให้บริการต่าง ๆ ยังคงพบปัญหาอีกมากทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่ทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

และการให้บริการของส่วนต่าง ๆ ที่ยังต้องแก้ไข ปรับปรุงให้มีคุณภาพและมีความครอบคลุมมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งหากทราบถึงปัญหาต่าง ๆ แล้วนั้นก็ช่วยให้หน่วยงานสามารถหาวิธีเพื่อทำการรับมือ และพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการได้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จขององค์กรในการบริการสาธารณะว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดจากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนยังมีปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการจัดวางผังตำบลเพื่อขยายตัวของชุมชนเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม ซึ่งปัจจุบันพื้นที่ที่อบต. คูบางหลวง รับผิดชอบมีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง ต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง , 2561)

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษามีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ตามแนวคิดของ มิลเลต (John D.Millet) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร (Population) คือ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนประชาชน 21,871 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (sample) คือ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) มีสูตรดังนี้ (เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ, 2562, หน้า 93)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเพื่อให้สามารถครอบคลุมและครบถ้วนมากที่สุด แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (rating scale)

### การสร้างและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง IOC(Index-of Item Objective Consistency) อยู่ระหว่าง 0.97
3. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) .94

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด
2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์เฉลี่ย 5 ระดับ
3. วิเคราะห์การเปรียบเทียบ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบที (t - test แบบ independent samples)
4. วิเคราะห์การเปรียบเทียบ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 1** การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

| ข้อความ                          | ระดับความตึงเครียด |       |       |       |      | $\bar{X}$ | ร้อยละ | แปลผล     |
|----------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|------|-----------|--------|-----------|
|                                  | 5                  | 4     | 3     | 2     | 1    |           |        |           |
| 1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค   | 28                 | 16    | 7     | 3     | 0    |           |        |           |
|                                  | 51.90              | 29.60 | 13.00 | 5.60  | 0.00 | 4.28      | 85.60  | มากที่สุด |
| 2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา   | 28                 | 15    | 5     | 6     | 0    |           |        |           |
|                                  | 51.90              | 27.80 | 9.30  | 11.10 | 0.00 | 4.20      | 84.00  | มาก       |
| 3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ   | 29                 | 18    | 3     | 4     | 0    |           |        |           |
|                                  | 53.70              | 33.30 | 5.60  | 7.40  | 0.00 | 4.33      | 86.60  | มากที่สุด |
| 4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 28                 | 14    | 6     | 1     | 0    |           |        |           |
|                                  | 51.90              | 25.90 | 11.10 | 11.10 | 0.00 | 4.19      | 83.80  | มาก       |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า     | 28                 | 15    | 10    | 1     | 0    |           |        |           |
|                                  | 51.90              | 27.80 | 18.50 | 1.90  | 0.00 | 4.30      | 86.00  | มากที่สุด |
| รวม                              | 29                 | 16    | 5     | 4     | 0    |           |        |           |
|                                  | 53.70              | 29.60 | 9.30  | 7.40  | 0.00 | 4.28      | 85.60  | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน การศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) หรือ คิดเป็นร้อยละ 85.60

#### การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี สามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ประชากรที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่องการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีและเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบางหลวง แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทำการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 5 คือ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน เพียงพอและตรงต่อความต้องการของประชาชน รวดเร็ว ไม่เสียเวลาการรอคอย ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และการดูแลในด้านอื่นๆ จากเจ้าหน้าที่และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ประชาชนส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะและภารกิจตามอำนาจหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจ และเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ สม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย บพิตร เสาวรส (2557:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า

2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนและชุมชนได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง จึงได้แสดงความพึงพอใจที่เท่าๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริพรย์ วงษ์จันทร์ (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลวังไทร อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนระหว่างเพศหญิงและเพศชาย พบว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลวังไทร อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ใกล้เคียงกัน

2.2 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ ทำให้ประชาชนที่แม้มีอายุต่างกัน แต่ได้เห็นผลการปฏิบัติงานได้รับการเอาใจใส่ ดูแลอย่างเช่นเดียวกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรียา ไชยทองศรี

(2555:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์ อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่าง

2.3 เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่สถานภาพโสดและหย่าร้าง อาจมีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง น้อยกว่า ประชาชนที่มีสภาพสมรสและหม้าย เนื่องจากประชาชนที่มีสถานภาพสมรสและหม้ายมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดและแยกกันอยู่ จึงมีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ในระดับค่อนข้างสูง

2.4 เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงย่อมมีความต้องการการให้บริการสาธารณะที่มากกว่าประชาชนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่ำ ซึ่งคิดว่าการให้บริการสาธารณะที่ได้รับนั้นเพียงพอต่อความต้องการแล้ว

2.5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่ประกอบอาชีพแล้วได้รับผลกระทบโดยตรงจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง เช่น อาชีพค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาจมีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อยู่ในระดับสูง กว่าอาชีพ เกษตรกรรม ซึ่งมีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยบริบทของพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นชุมชนเมือง ไม่ค่อยมีพื้นที่สำหรับทำเกษตรกรรมมากนัก เมื่อได้รับการด้านสาธารณะทุกด้านอย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศิริনারถ บัวสอน (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพพบว่า มีความแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษานี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปมีรายละเอียดดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาจากการศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ใช้บริการและผลการการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อน้อยที่สุดในด้านต่างๆ มาเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุงดังนี้

1. ด้านความเสมอภาค พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำสุด คือ ชุมชนของท่านได้รับการดูแลจากองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าเทียมกับชุมชนอื่นๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้บริการท่านทุกประเภท ณ จุดเดียวได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการประชาชนแบบ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่ามีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการคือ ควรจัดสถานที่จอดรถยนต์ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการในเวลาพักกลางวัน ดังนั้น ควรมีการจัดเวรบริการประชาชนในเวลาพักกลางวัน เพื่อให้การบริการต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา สามารถตอบคำถามของผู้ขอรับบริการได้ แสดงถึง เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ที่สามารถตอบคำถามของประชาชนได้ตลอดเวลา ฉะนั้น สำนักงานควรจัดให้มีการอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่อบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ผู้สนใจควรศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบข้อมูลของประชาชนทั้งจังหวัดปทุมธานี นำข้อมูลมารวบรวมนำเสนอและแก้ปัญหาที่พบเพื่อตอบสนองปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่อไป

2. ผู้สนใจควรศึกษาสภาพปัญหาและปัญหาการพัฒนานุเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้อง อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดและคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

#### **เอกสารอ้างอิง**

- กรมการปกครอง. (2543). *การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2544). *ปัญหาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล: เอกสารทางวิชาการ สคร.*
11. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง.

- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. กาคินพนธ์ ร.ป.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกชา ใจดี. (2557). การใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวหลวง. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก [www.muangsing.go.th](http://www.muangsing.go.th) (สืบค้น เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561)
- दनัย สินธุ์ประทุม. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดวงกมล เอี่ยมลออ. (2555). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี. สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พิติรัตน์ ประสพสันต์พัฒนา. (2560). การประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทพอาภรณ์ คำชมพู. (2556). ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ. (2562). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.
- ธารินี แก้วจันทร์, (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน). มหาวิทยาลัยสยาม.
- นพคุณ ดิลกภากร. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภา ทองกิจ. (2552). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นริศรา เนตรเลื่อน. (2557). *ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย รัชมี. (2553). *รัฐธรรมนูญ ปี 50 กับการกระจายอำนาจ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.moph.go.th/ngo/oddh/data/50.html> 94
- วิชัย สายรักษา. (2552). *ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วิชัย สายรักษา. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมหมาย เปียถนอม. (2561). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการศึกษา.
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการคลังและสินทรัพย์สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง . (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี พ.ศ. 2566-2570*. ชลบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง .
- อิทธิพันธ์ ชันน้อย. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อรรถัย กักผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ: ส เจริญการพิมพ์.