



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*

ASSESSMENT OF PEOPLE SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY OF THAWI
WATTHANA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SAI NOI
DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE



พิมพ์พิชชา หยิมการณ, อรุณ ไชยนิทย์

Pimpatcha Yimgarund, Arun Chainit

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Phranakhon Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: aejanthong@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 2. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 3. ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาอย่างรวดเร็ว งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี และงานด้านการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.90, S.D. = 0.252) งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาอย่างรวดเร็ว



ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.98) คิดเป็นร้อยละ 99.60 งานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.94) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา

Abstract

This research aimed to 1. Study the level of public satisfaction with the services of Thawi Watthana Subdistrict Administrative Organization, Sai Noi District, and Nonthaburi Province. 2. Study the problems, obstacles, and suggestions for the public services of Thawi Watthana Subdistrict Administrative Organization, Sai Noi District, and Nonthaburi Province. 3. Study the guidelines and suggestions for the services of Thawi Watthana Subdistrict Administrative Organization, Sai Noi District, and Nonthaburi Province. This is survey research by collecting data from service users in 5 activities and missions: public health, prevention and suppression of communicable diseases; community development and social welfare, welfare allowances for the elderly, the disabled, and AIDS patients; income or tax, collecting taxes quickly; disaster prevention and mitigation, good incident suppression; and education.

The research results found that the satisfaction of service recipients towards the services of Thawi Watthana Subdistrict Administrative Organization, Sai Noi District, Nonthaburi Province, in general, had an average value of ($\bar{X}$ =4.90, S.D.=0.252). In terms of public health, prevention and suppression of communicable diseases, service recipients were most satisfied ($\bar{X}$ =5.00), accounting for 100.00 percent. In terms of community development and social welfare, welfare allowances for the elderly, the disabled, and AIDS patients, service recipients were most satisfied ($\bar{X}$ =5.00), accounting for 100.00 percent. In terms of income or tax, tax collection was collected quickly, service recipients were most satisfied ($\bar{X}$ =4.98), accounting for 99.60 percent. In terms of disaster prevention and mitigation, effective incident suppression, service recipients were most satisfied ($\bar{X}$ = 4.94), accounting for 98.80 percent. In terms of education, service recipients were most satisfied ($\bar{X}$ =4.76), accounting for 95.20 percent.

Keywords: Satisfaction; Service; Thawiwatthan Subdistrict Administrative Organization



บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีระบบการดำเนินการที่โปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและ การกำกับดูแลเท่าที่จำเป็น เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ ปัจจุบันท้องถิ่นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้สะดวกมากขึ้น หนึ่งในกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพคือการให้บริการเชิงรุก เช่น การบริการถึงบ้าน ซึ่งช่วยสร้างความประทับใจและเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม การให้บริการที่ดีต้องยึดหลักการที่สร้างความพึงพอใจ เช่น การบริการด้วยรอยยิ้ม ความจริงใจ และจิตสาธารณะ การประเมินผลการให้บริการในแต่ละปี ซึ่งรวมถึงการประเมินโดยผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อการปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น การประเมินความพึงพอใจนี้ยังเป็นส่วนสำคัญในการพิจารณารางวัลหรือโบนัสของพนักงานท้องถิ่น โดยในปี 2567 องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาได้จัดให้มีการประเมินงานทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ สาธารณสุข การป้องกันโรคติดต่อ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจัดเก็บภาษี และการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงด้านการศึกษา เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ.2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มี ดังนี้ 1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ 7. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้ความสำคัญกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เพื่อวางแผนและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจนี้จะช่วยระบุปัจจัยสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพสูงส่งนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืนต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์, งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่รวดเร็ว,งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี และงานด้านการศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา จำนวน 400 คน ใน 8 หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเองและสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนจำนวน 20 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคติดต่อ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เช่น เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีที่รวดเร็ว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แบบสอบถามใช้มาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) ระดับ 5 ตามแนวทางของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538) โดยมีมาตรวัดระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |



- ค่าเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 4.1 ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง
4.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้ 400 ฉบับ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว 400 ฉบับ และเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดกรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดสำหรับคำตอบแบบปลายเปิด (Open-Ended) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
5.3 การประมวลข้อมูล ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว
5.4 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล
5.5 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ที่มารับบริการที่ติดต่อรับบริการงานต่าง ๆ

งานที่ประชาชนมาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคติดต่อ	136	34.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	102	25.50
งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่ยรวดเร็ว	86	21.50
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ตี	40	10.00
งานด้านการศึกษา	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่างานที่ประชาชนมาติดต่อมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุขและการป้องกันโรคติดต่อ จำนวน 136 คน (34.00%) รองลงมาคือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 102 คน (25.50%) ตามด้วยงานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี จำนวน 86 คน (21.50%) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 40 คน (10.00%) และงานด้านการศึกษา จำนวน 36 คน (9.00%)

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการบริการจำแนกตาม ด้านบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา						
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	.385	มากที่สุด	96.60	10	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	.303	มากที่สุด	98.20	10	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	.258	มากที่สุด	98.60	10	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	.256	มากที่สุด	98.60	10	1
รวม	4.90	.252	มากที่สุด	98.00	10	

จากตารางที่ 2 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.252) คิดเป็นร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.93$, S.D.=0.256 และ 0.258 ตามลำดับ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.303) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.385) คิดเป็นร้อยละ 96.60

3. ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงใจ	ร้อยละความพึงใจ	ระดับความพึงใจ	คะแนนที่ได้
1.งานด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคติดต่อ (n=136)	5.00	100.00	มากที่สุด	10
2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (n=102)	5.00	100.00	มากที่สุด	10



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (ต่อ)

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
3.งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่ยรวดเร็ว (n=86)	4.98	99.60	มากที่สุด	10
4.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี (n=40)	4.94	98.80	มากที่สุด	10
5.งานด้านการศึกษา (n=36)	4.76	95.20	มากที่สุด	10
รวม	4.90	98.00	มากที่สุด	10

จากตารางที่ 3 และภาพที่ 2 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็น 10 คะแนน เมื่อจำแนกตามงานให้บริการ พบว่าร้อยละความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1. งานด้านสาธารณสุขและการป้องกันโรคติดต่อ ($\bar{X}=5.00$) ร้อยละ 100.00 2. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X}=5.00$) ร้อยละ 100.00 3. งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีรวดเร็ว ($\bar{X}=4.98$) ร้อยละ 99.60 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}=4.94$) ร้อยละ 98.80 5. งานด้านการศึกษา ($\bar{X}=4.76$) ร้อยละ 95.20

4. ทดสอบสมมติฐานผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	.240	4.78	.457	3.081	.002**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	.190	4.87	.359	3.085	.002**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	.119	4.89	.318	3.818	.000**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	.156	4.90	.307	2.345	.020*
รวม	4.95	.121	4.86	.310	3.757	.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 *

* โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่าความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาจำแนกตามเพศ มีค่าเฉลี่ยสำหรับเพศชายเท่ากับ 4.95 และเพศหญิงเท่ากับ

4.86 เมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยนี้นำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบโดยอธิบายด้วยข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและแนวคิดทางทฤษฎี ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนาจากการศึกษา พบว่าประชาชนพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ การลดขั้นตอนการทำงาน การประสานงานกับชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาชนในหมู่บ้าน ส่งผลให้การดำเนินงานของรัฐมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ที่พบว่าผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การให้ความเชื่อมั่น การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ อีกทั้งยังพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนาการศึกษพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทวิพัฒนามีการให้บริการหลากหลายช่องทางใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย รวมถึงมีอินเทอร์เน็ตและสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย แผ่นพับ กล้องความคิดเห็น และหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในบางหมู่บ้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนาให้บริการประชาชนอย่างดี มีการให้ข้อมูลและความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ รวมถึงมีความตั้งใจในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทนต์ แสงสว่าง (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ตำบลบ้านโคก จังหวัดขอนแก่น โดยพบว่าประชาชนพึงพอใจในระดับสูงต่อการบริการ ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ นอกจากนี้ คุณภาพการบริการยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนามีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่รับรอง สุขา และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับประชาชนในการเข้ามาติดต่อ สอดคล้องกับการวิจัยของอรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2560) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงป้ายประกาศ ขั้นตอนการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็ว การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน โดยเฉพาะช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุและระดับการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนาให้บริการแก่ทุกกลุ่มอายุ ทั้งเด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเวเบอร์ (Weber, 1966) ที่เน้นการให้บริการอย่างเป็นกลาง ปราศจากอคติ ให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนาให้ข้อมูลและอธิบายเพื่อให้ประชาชนทุกระดับการศึกษา มีความเข้าใจในการรับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของปรัชญา เวสารัชช์ (2523) ที่ระบุว่าการบริการที่ดีต้องมีความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เหมาะสมในปริมาณ และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้งยังต้องมีความรับผิดชอบและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า

1. บริการด้วยจิตสาธารณะที่มีความเอาใจใส่และความพร้อมในการช่วยเหลือประชาชน โดยไม่หวังผลตอบแทน โดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ เน้นการให้บริการด้วยความสุภาพ จริงใจ และพร้อมแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ส่งเสริมการอบรมพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมและคุณธรรมในการทำงาน พร้อมทั้งใช้แนวคิด “ประชาชน คือ ลูกค้า” เพื่อสร้างบรรยากาศในการให้บริการที่เป็นมิตรและสร้างความไว้วางใจ เช่น เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่มาติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ หรือให้คำปรึกษาและช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ แม้เป็นเรื่องเล็กน้อย

2. สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นและการตัดสินใจในการดำเนินโครงการต่าง ๆ แนวมีแนวทางปฏิบัติ คือ จัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น เปิดพื้นที่สำหรับให้ประชาชนเสนอแนวคิดหรือร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมโครงการ “ประชาคมท้องถิ่น” เพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน เช่น การเปิดให้ประชาชนร่วมโหวตหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงบประมาณในโครงการพัฒนาถนน และจัดกิจกรรม “คืนข้อมูลสู่ประชาชน” เพื่อให้ข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการที่กำลังดำเนินการ

3. เพิ่มช่องทางการบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้น แนวทางปฏิบัติ คือ เพิ่มช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้บริการจองคิวหรือชำระภาษี จัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกล และพัฒนาศูนย์ให้บริการประชาชนที่กระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ ในตำบล เช่น การเปิดระบบจองคิวออนไลน์สำหรับการขอเอกสารราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการต่อใบอนุญาตหรือรับชำระภาษีถึงบ้าน

4. สร้างการรับรู้ เน้นการเข้าถึงประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและบริการขององค์กรให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง แนวทางปฏิบัติ คือ จัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย และช่องทางวิทยุหรือโทรทัศน์ชุมชน จัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน เช่น ส่งข้อความ SMS หรือ LINE แจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระภาษี และจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาสอบถามได้

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดีนั้น ไม่เพียงแค่มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพในการให้บริการเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงความรู้สึกของประชาชนในการรับบริการด้วย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการให้บริการที่เป็นกันเอง จะช่วยสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประชาชนกับองค์กรอย่างยั่งยืน



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เพิ่มการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ควรพัฒนาช่องทางออนไลน์ให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น การใช้แอปพลิเคชัน หรือระบบแจ้งเตือนผ่านโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ข้อมูลด้านสุขภาพ สวัสดิการสังคม และภาษีที่จำเป็นแก่ประชาชนในพื้นที่

2. เสริมสร้างขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะที่เหมาะสม ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การสื่อสาร การตอบสนองที่รวดเร็ว และทักษะเฉพาะด้าน เช่น การป้องกันโรค การให้บริการผู้สูงอายุ และการให้ความช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จัดให้มีโครงการบริการเชิงรุกในชุมชน: ควรจัดตั้งทีมบริการเชิงรุกสำหรับงานด้านต่าง ๆ เช่น สาธารณสุขและสวัสดิการสังคม โดยจัดกิจกรรมเยี่ยมเยียนบ้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษอย่างต่อเนื่อง การบริการเชิงรุกนี้จะช่วยเพิ่มความประทับใจให้แก่ประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระดับโรคติดต่อ จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาแม่โรคระบาดได้หมดไปบ้างแล้วในพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ได้เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนด้วยการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง เตรียมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา และอุปกรณ์ทางด้านสาธารณสุข เช่น หน้ากากอนามัย (Mask) และเจลใส ทำความสะอาดมือ เตรียมหน้ากากอนามัยเอาไว้อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน และยังได้ทำงานร่วมกับทางอำเภอไทรน้อย และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการป้องกันระดับโรคติดต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการดูแลประชาชน เตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน ประชาชนต้องการให้นำระบบเทคโนโลยีมาเพื่อบริการให้กับประชาชน

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา มีการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการอย่างใกล้ชิด มีการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุที่อายุครบ 60 ปี เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกอย่างใกล้ชิด นำสิ่งของไปมอบให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการติดเตียงตามบ้านที่ได้รับทราบจากผู้นำชุมชนและได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะพูดคุยให้กำลังใจ ในส่วนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ก็ได้ดำเนินการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารให้กับผู้สูงอายุ ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ นอกจากนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ยังเอาใจใส่ในด้านสวัสดิการสังคมให้การช่วยเหลือประชาชน ด้วยการมอบ

เครื่องใช้ที่จำเป็นอีกทั้งไปเยี่ยมตามบ้าน และในรอบปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ยังคงมีการเฝ้าระวังโรคระบาดที่อาจจะเกิดขึ้นในพื้นที่ซึ่งการจัดกิจกรรมร่วมกับผู้นำชุมชน ประชาชนต้องการให้พัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้นและยังพบว่าทาง อบต.ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมเยียนตามบ้านที่มีผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียงอย่างสม่ำเสมอ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่รวดเร็ว พบว่า จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าในรอบปีที่ผ่านมาทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา มีช่องทางที่หลากหลายในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะต้องจ่ายภาษีบำรุงท้องถิ่น ถึงแม้ว่าทาง อบต.ยังขาดบุคลากรในตำแหน่งหลักก็ตาม และขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยก็ตาม พบว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีประจำปี และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถจ่ายภาษีผ่าน (คิวอาร์โค้ด) โดยได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย

4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี พบว่า จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ส่วนใหญ่ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมการเกิดเหตุลักษณะอัคคีภัยจึงมีน้อย มักจะมีแต่มีสัตว์เลื้อยคลานเข้าบ้านประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความชำนาญในการเข้าไปช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา และอุปกรณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยพบว่ามีการใช้งานมานานจึงควรมีการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อการระงับเหตุที่รวดเร็ว ทางด้านเจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะให้ทันสมัยด้วย

5. งานด้านการศึกษา จากการสัมภาษณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริการแก่บุตรหลานที่เข้ามาศึกษาในศูนย์เด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา เนื่องจากทาง อบต.ได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน เช่น เทคโนโลยี วัสดุสื่อการจัดการเรียนการสอน อุปกรณ์กีฬา สถานที่ออกกำลังกาย นอกจากนั้นยังพบข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาเด็กเล็กคือองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ควรควรทำห้องเรียนอัจฉริยะสำหรับเด็กปฐมวัย และสนับสนุนครูชาวต่างชาติ เพื่อให้เด็กได้เรียนรู้กับชาวต่างชาติ และพบว่าในรอบปีที่ผ่านมาทาง อบต.ได้จัดโครงการพาเด็กนักเรียนไปศึกษาดูงานนอกสถานที่เปิดโลกการเรียนรู้ให้เด็กได้มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพให้เข้าถึงตัวประชาชนให้มากขึ้น เพื่อรับทราบปัญหา และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนถึงสภาพปัญหา และจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการที่ประชาชนสะท้อนปัญหาเร่งแก้ไขให้ทันทั่วถึง
3. ควรศึกษาการรับฟังปัญหาของประชาชนการเข้าถึงการให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประชาชน และเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นด้วย



เอกสารอ้างอิง

- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2538). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. สืบค้น 24 ตุลาคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/sVWCH>
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่харะภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(2), 15-28.
- อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลพระนคร, 2(1), 48-62.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.

