

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอร่องคำ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอร่องคำ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 10 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,808 คน แยกเป็นเพศชาย 2,856 คน เพศหญิง 2,952 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ ร่องคำ ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2564)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ**

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

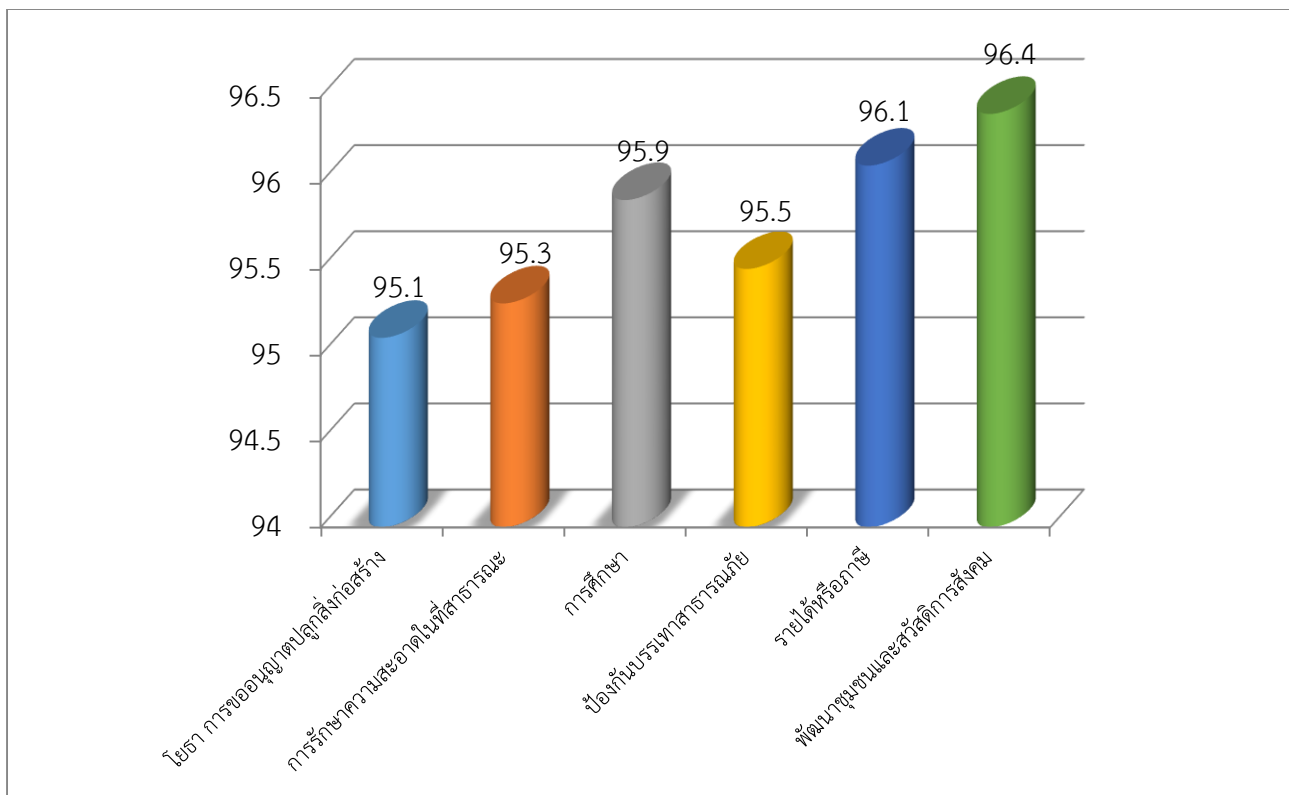
(5) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

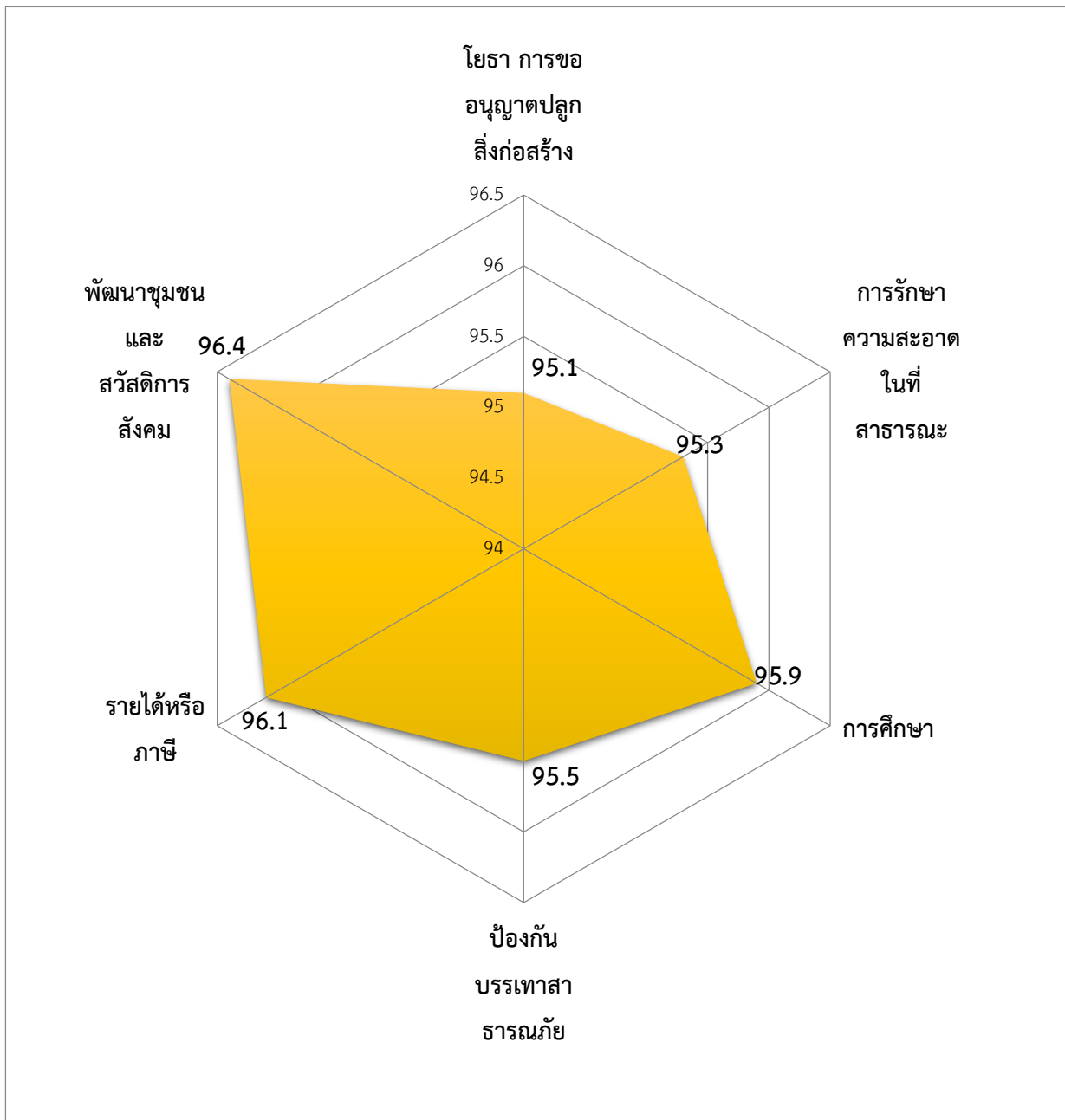
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.1	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.3	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษา	95.9	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.5	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านรายได้หรือภาษี	96.1	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.4	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.72	10	พอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.6 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.3 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ได้รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562 พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 33.8 เคยติดต่อหรือใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนกลุ่มนี้ร้อยละ 94.8 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 ส่วนบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนน้อยกว่าร้อยละ 50 พึงพอใจ คือ อินเทอร์เน็ตชุมชน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10)งานด้านสาธารณสุข
- (11)งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

- (1) ต้องการกล้องวงจรปิด บริเวณหมู่ที่ 1
- (2) ต้องการให้ขยายเขตไฟฟ้าบริเวณหมู่ที่ 3
- (3) ปรับปรุงถนน บริเวณหมู่ที่ 3, 4, 7 เนื่องจากถนนทรุดโทรม

- (4) ต้องการคลองน้ำ
- (5) ต้องการถังขยะ
- (6) ต้องการแหล่งน้ำ บริเวณหมู่ที่ 3
- (7) ต้องการให้มาแก้ไขฝายทดน้ำ หมู่ที่ 8

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. - อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf
- โกวิท พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัตบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2553). การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อภิธานศัพท์ของอารยธรรมโลก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัตบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัตบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัตบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิทยุชน จำกัด.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญอริ ยีหะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552-พ.ศ.2553. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนตรี วงษ์สวรรค์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดตามแผนปฏิบัติการ รวมพลังไทยทั้งชาติขจัดยาเสพติด: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่

- สาย จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553. สตูล: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). **เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 8 มกราคม 2557 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). **บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบทวน ทำทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ก). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป เทศบาลตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อัชกรณ วังศรีปรีดี และ ชัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ข). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อุดม ทุมโฆสิต. (2551). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
โดย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565