

HSS-05

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

Satisfaction of people towards the performance of the development strategic plan
of Na Klang Subdistrict Municipality Officers, Na Klang District, Nong Bua Lamphu Province

มนีวรรณ ศรีปาน¹ กัลยารัตน์ ทัสโรค์² ธีระเดช จิราธนัท³ กฤษยา ภู่มงคลสุริยา⁴ และเนารุ่ง วิชาราช⁵
Maneewan Sripan¹, Kanyarat Hassaro² Theradet Jiratanathat³, Kritsaya Phumongkhonsuriya⁴,
and Naorung Wicharat⁵

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

² อาจารย์ประจำหมวดศึกษาทั่วไป คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

⁴ อาจารย์ประจำหลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

⁵ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศสื่อดิจิทัล คณะวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

อีเมล: Sripan.manee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา 8 ด้าน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณของทาร์ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล 3) ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ 4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน 5) ด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่ 6) ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 7) ด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพธรรมาภิบาล และผู้รับบริการประทับใจ และ 8) ด้านคุณภาพชีวิต พันทาสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชน ตามลำดับ

คำหลัก: ความพึงพอใจ, ประชาชน, เจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา



Abstract

The purpose of this research was to study the people's satisfaction with the performance of the development strategy of Na Klang Subdistrict Municipality Officers, Na Klang district, Nong Bua Lamphu Province. According to the 8-area development strategic plan, the instrument used was a questionnaire of 400 people in the Na Klang Sub-district Municipality. The sample size was determined using Taro Yamane's calculation formula and random sampling was used. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation. The results showed that the people were satisfied with the performance according to the development strategic plan of Na Klang Subdistrict Municipality Officers. Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was at a high level in every aspect. The rankings from highest to lowest were as follows: 1) improving the urban landscape and conserving and restoring natural resources and the environment; 2) the municipality's financial management system to ensure stability and balance; 3) the promotion of tourism and the economy; 4) the infrastructure. Public utilities and urban planning to be a sustainable city. 5) Improvement of people's health behavior and prevention of diseases that are problematic in the area. 6) People's participation in community development and strength. 7) Management. The municipality with good governance and service recipients were impressed and 8) in terms of quality of life, social capital, education, and community culture, respectively.

Keywords: satisfaction, people, staff, implementation of the development strategic plan.

บทนำ

ปัจจุบันการติดตามและประเมินผลนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการติดตามและประเมินผลเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานของปีที่ผ่านมา ว่ามีความสอดคล้องกับแผนงานที่ได้วางไว้หรือไม่ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลนากลางในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้การบริการแก่ประชาชนในชุมชน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำแผนติดตามและประเมินผล เพื่อวัดถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เปรียบเทียบการทำงานของปีที่ผ่านมาอีกด้วย ทั้งนี้ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาท้องถิ่น และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการใช้งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชน ถึงแม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่ดีสักเพียงไรก็ตามแต่หากไม่สามารถบังคับถึงผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้ ก็ไม่สามารถที่จะบ่งบอกความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบการดำเนินงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือบรรลุเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร ซึ่ง “ระบบติดตาม” และ “ระบบประเมินผล” จะเป็นเครื่องมือในการนำข้อมูลต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมหรือแม้แต่ยุติการดำเนินงาน



การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์ หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงานเสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้ว จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับติดตามความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมายของการติดตามดูประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน ในส่วนของ “การประเมินผล” คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในระหว่างที่กำลังดำเนินการหรือภายหลังที่การดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ซึ่งการประเมินผลเป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกับการติดตาม การประเมินผลแผนงานจะเป็นการบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือว่าเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและตัดสินใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว เทศบาลตำบลนากลางได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ข้อ 28 ข้อ 29 และข้อ 30 กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต้องดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน โดยรายงานและเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าว และต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

วิทยาลัยพณิชยบัณฑิตเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีฝ่ายวิจัยพร้อมด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอในการทำวิจัยในครั้งนี้ จึงได้รับการประสานงานจากเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 8 ด้าน ว่าผู้รับบริการมีความประทับใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนายุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลนากลาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันบริหารงานภายในเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 20,114 คน (งานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 392.20 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดให้มีค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนากลาง จำนวน 33 ข้อ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย และ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 : 121)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ชุมชนเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยแยกตามตำบล ได้แก่ ตำบลนากลาง จำนวน 17 หมู่บ้าน ตำบลด่านช้าง จำนวน 9 หมู่บ้าน และตำบลกุดแห่ จำนวน 4 หมู่บ้าน รวมจำนวน 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ ช่วงค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00, 3.51 – 4.50, 2.51 – 3.50, 1.51 – 2.50, และ 1.00 – 1.50 หมายถึง มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 : 121)



ผลการวิจัย

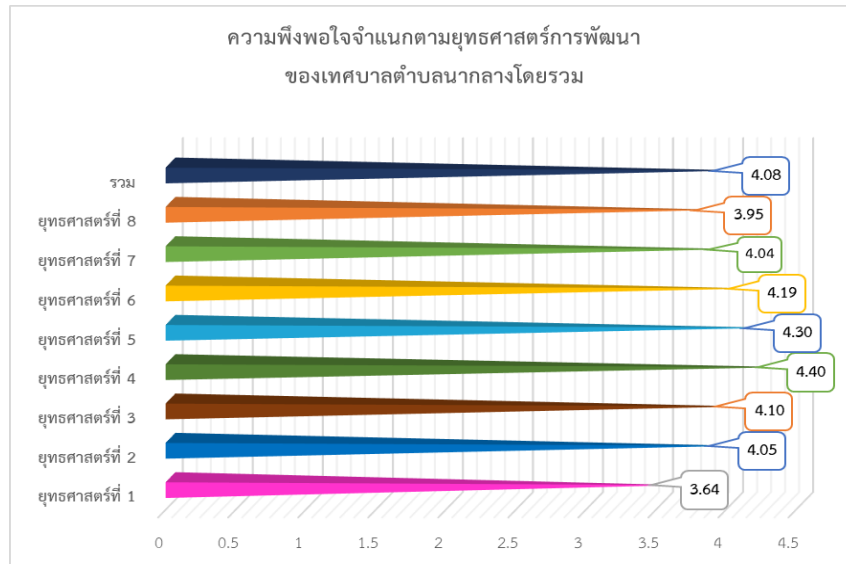
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนากลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนากลาง

เป็นรายด้าน แยกตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.40	0.70	มาก
2. ด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล	4.30	0.67	มาก
3. ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ	4.19	0.66	มาก
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน	4.10	0.63	มาก
5. ด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่	4.05	0.60	มาก
6. ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	4.04	0.56	มาก
7. ด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพธรรมาภิบาลและผู้รับบริการประทับใจ	3.95	0.70	มาก
8. ด้านคุณภาพชีวิต ทูทางสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชน	3.64	0.48	มาก
รวม	4.08	0.47	มาก

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่ ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพธรรมาภิบาลและผู้รับบริการประทับใจ และ ด้านคุณภาพชีวิต ทูทางสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชน ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจจำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนากลาง โดยรวม

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นรายชื่อ ดังนี้

1. ด้านด้านคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลนากลาง 1 (เช่น ค่าอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) และค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา) รองลงมา พึงพอใจในการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมในกลุ่มเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส พึงพอใจในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมในกลุ่มเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส และพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามลำดับ

2. ด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พึงพอใจกับผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายในการจัดการสุขภาพชุมชน รองลงมา พึงพอใจกิจกรรมดำเนินงานตามแนวของโครงการพระราชดำริด้านสาธารณสุข และพึงพอใจในการส่งเสริม ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อ และการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยเทศบาลตำบลนากลางร่วมกับโรงพยาบาลนากลาง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตามลำดับ

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ระบบสาธารณูปโภค ด้านถนน/ซอย/ทางเท้า รองลงมา พึงพอใจการก่อสร้างลานคอนกรีตนอกประสงค์ และ พึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ระบบสาธารณูปโภค ตามลำดับ

4. ด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์พื้นที่พุทธศาสนิกชนและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจในการส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นที่พุทธศาสนิกชนและสิ่งแวดล้อม (เช่น การประกวดหมู่บ้าน ชุมชนต้นแบบ หน้าบ้านนำมองใสสิ่งแวดล้อมตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง)



5. ด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บรายได้ (เช่น การบริการจัดเก็บรายได้ทั้งใน/นอกสถานที่) และพึงพอใจในการบริหารจัดการ การปรับปรุงโรงฆ่าสัตว์ ตามลำดับ

6. ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจในการส่งเสริมกิจกรรม เศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน (เช่น การขับเคลื่อนกลุ่มอาชีพ/ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง) และพึงพอใจในการสนับสนุนโครงการหมู่บ้านและชุมชนต้นแบบหน้าบ้านนำมองใส่วัดล้อม ตามลำดับ

7. ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พึงพอใจในการจัดการเลือกตั้งท้องถิ่น รองลงมา พึงพอใจกับบทบาทการปฏิบัติงานของแกนนำชุมชน และพึงพอใจในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะ (เช่น กิจกรรมกีฬาชุมชนด้านยาเสพติด และโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด) ตามลำดับ

8. ด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพ ธรรมภิบาลและผู้บริหารประทับใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เช่น การแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค, การรับแจ้งเหตุไฟไหม้, การช่วยเหลือผู้ประสบภัยในด้านต่างๆ ฯลฯ) รองลงมา พึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานเทคนิค (เช่น การจัดระเบียบตลาด, การรักษาความสงบและเรียบร้อย) และท่านพอใจการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ร่วมใจไทนากลาง ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1.1 ด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้เป็นอย่างดีและเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน เช่น การประกวดหมู่บ้าน ชุมชนต้นแบบ หน้าบ้านนำมองใส่วัดล้อมตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับศิริพงษ์ ดิษฐบรรจง และคณะ (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวเขตหลังสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการจัดภูมิทัศน์ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก อาจเป็นเพราะประชาชนเปิดรับและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียว มีสภาพพื้นที่เหมาะสม และมีการขึ้นขอขบการออกกำลังกาย

1.2 ด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 2) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้เป็นอย่างดีและเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน เช่น การบริหารจัดการด้านการจัดเก็บรายได้ ทั้งในและนอกสถานที่ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชน



มีความพึงพอใจต่อด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย สติติเถียร และคณะ (2564) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ด้านคุณภาพการบริการในงานแผนที่ภาษี งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 3) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการส่งเสริมกิจกรรม เศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน เช่น การขับเคลื่อนกลุ่มอาชีพ/ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ

1.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 4) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา เช่น ระบบสาธารณูปโภค จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับจามร ช่างมคม (2564) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการงานด้านสาธารณสุขการของวัดเวฬุวนาราม จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก เพราะคำนึงถึงประโยชน์การใช้สอยของประชาชนเป็นสำคัญ

1.5 ด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 5) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการรับบริการจากผู้ปฏิบัติงาน เช่น กองสาธารณสุขเทศบาลตำบลนากลาง โรงพยาบาลนากลาง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อสม. และฝ่ายปกครอง จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่

1.6 ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 6) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการจัดการเลือกตั้งท้องถิ่น จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับพนตล บุรณันท์ (2563) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม และมุ่งเน้นการทำงานแบบเครือข่ายร่วมกันทุกภาคส่วนทั้งส่วนราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมหรือประชารัฐ และชุมชน เพื่อร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนงานโครงการตามแผนปฏิรูปราชการประจำปี เช่น การส่งเสริมให้ชุมชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมโดยการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการและคณะทำงาน เช่น คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จังหวัดลำพูน คณะอนุกรรมการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติการประจำปี จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพ ธรรมาภิบาลและผู้รับบริการประทับใจ ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 7) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค การรับแจ้งเหตุไฟไหม้ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยในด้านต่าง ๆ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพ ธรรมาภิบาลและผู้รับบริการประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับบ่อรุณ ไชยนิศย์



(2564) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี มีการให้ความช่วยเหลือหรือข้อมูลในสิ่งที่ต้องการและมีจิตใจในการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ และนัยนา สติติเถียร และคณะ (2564) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการวางแผนปรับปรุงพัฒนาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

1.8 ด้านคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับมาก (อันดับ 8) เป็นเพราะว่าประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลนากลาง 1 เช่น ค่าอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) และค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับนัยนา สติติเถียร และคณะ (2564) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ด้านงานพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพชีวิต ทุนทางสังคม การศึกษาและวัฒนธรรมชุมชนน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนโครงการศึกษาแหล่งเรียนรู้และเครือข่ายพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่าง รวมทั้งให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางพุทธศาสนาและวัฒนธรรมทางประเพณีของท้องถิ่น และจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬาภายในชุมชนอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านปรับปรุงพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและป้องกันโรคที่เป็นปัญหาของพื้นที่ ควรให้ความสำคัญในการณรงค์การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (เช่น โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลางให้มีพฤติกรรม การเลี้ยงสัตว์ที่ถูกต้อง และการสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบของผู้เลี้ยงสัตว์ได้มีส่วนร่วมในการรักษาสังคมให้ปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า

3. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและผังเมืองให้เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ควรดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตเทศบาลตำบลนากลาง ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง โดยการเพิ่มเสาไฟฟ้าและเปลี่ยนหลอดไฟใหม่ ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน และควรปรับปรุงระบบระบายน้ำบริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าโลตัส เพื่อความสะดวกในการสัญจร

4. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองและอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมประกวดหมู่บ้านชุมชนต้นแบบ หน้าบ้านนำมองใส่ใจสิ่งแวดล้อมตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

5. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านระบบบริหารการเงินของเทศบาลให้มั่นคงและมีความสมดุล ควรบริหารจัดการปรับปรุงโรงฆ่าสัตว์ และดูแลรักษาความสะอาดภายในโรงฆ่าสัตว์ เพื่อให้โรงฆ่าสัตว์ของเทศบาลเป็นโรงฆ่าสัตว์ที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐาน



6. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ ควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการหมู่บ้าน และชุมชนต้นแบบหน้าบ้านนำมองใส่ใจสิ่งแวดล้อม ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

7. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเสนอปัญหาและความต้องการของประชาชนตลอดจนกำหนดแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองผ่านกระบวนการประชาคม พร้อมจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (เช่น การประชาคมแผนชุมชน และการประชาคมแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล) โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมให้มากขึ้น และจัดโครงการอบรมบทบาทหน้าที่ของผู้นำชุมชน และการเพิ่มบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มสตรีแม่บ้าน

8. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารจัดการเทศบาลที่มีประสิทธิภาพธรรมาภิบาลและผู้รับบริการประทับใจ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการบริหาร และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของเทศบาลตำบลนากลาง (เช่น เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เว็บไซต์ เพจ Facebook ปฏิทินคู่มือติดต่อราชการ และวารสาร) ให้ประชาชนทราบข้อมูลที่ครบถ้วนอย่างต่อเนื่อง และควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนากลางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (เช่น ช่องการร้องทุกข์ทางบัตรสนเทศ/จดหมาย/สายตรงผู้บริหาร/เว็บไซต์/เพจ Facebook) โดยให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญและอบอุ่นสบายใจ

เอกสารอ้างอิง

- จามร ช้างมงคล. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการงานสาธารณสุขการของวัดเวฬุวนาราม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*, 4(1), 10-17.
- จุฑามณี ประสานตรี ทัศนาศรี ประสานตรี และ มนต์รี อนันตรักษ์. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 3(2), 93-100.
- เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู. (2564). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลนากลาง (พ.ศ. 2561-2565)*. ตำบลนากลาง: กองวิชาการและงานวิเคราะห์นโยบายและแผน.
- นพดล บุรณันฎ. (2563). การประเมินผลยุทธศาสตร์เมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแผนพัฒนาจังหวัดลำพูน พ.ศ. 2561-2565 ประจำปีงบประมาณ 2563. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(2), 109-124.
- นัยนา สถิติเถียร และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 8(11), 300-311.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2564). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*. 11(3), 566-580.
- ศิริพงษ์ ดิษฐบรรจง, กิตติชัย รัตนะ และอภิชาติ ภัทรธรรม. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียว สโมสรตำรวจ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 11(2), 338-348.



- อรทิณี ทวยนาค, เขาวภา ปฐมศิริกุล, ประภัสสร ทองยินดี, และกัลยา ศาลทูลทัต. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดบึงกาฬ (ประจำปีงบประมาณ 2564). สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.buengyitho.go.th/knowledge-files-441891791792>.
- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครธรรม์, 8(6), 147-163.