



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา

อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

Factors Related to the Satisfaction of People Service of Mai Ya Municipality,
Phaya Meng Rai District, Chiangrai Province

วัชร ภูรักษา (Watcharee Phuraksa)¹ สุเมธ แสงนิมนวล (Sumet Saengnimnuan)²

เมทินทร์ เมธาวีกุล (Mekhin Methawikul)³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา โดยประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไม้ยาทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน จำนวน 10,739 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาร์ยามานะ โดยกำหนดการเทียบบัญญัติไตรยางศ์เพื่อกำหนดสัดส่วน แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Chi-Square เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.82) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ตามลำดับ 2) ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา คือ อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยด้านอายุ เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา

คำสำคัญ ปัจจัยความพึงพอใจ เทศบาลตำบลไม้ยา

¹ นักศึกษาหลักสูตรคณะบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ way_salapao@live.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยสยาม คณะบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ sumet_saeng@hotmail.com

³ ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ mekin991@yahoo.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Abstract

This research aimed at studying the people's satisfaction towards public service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province. The objectives were to : 1) to study the level of satisfaction of the people in using the service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province; 2) to study the factors related to the satisfaction of the people in the service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province; and 3) to suggest ways to create satisfaction in the service of the Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province. The study adopted the quantitative research design method where primary data were collected from 385 respondents in 18 villages in Mai Ya municipality from the calculation by Yamane sample size formula and using the rule of three in arithmetic to determine proportion. Then, sampling by random method. The tool for this research is a survey. The statistical formulas used were frequencies and percentages as well as Chi- square test to find the relationships among variables. The direction of the relationships was known through Gamma correlation coefficient which was 0.05 level of significance. The finding revealed that, in general, most people in the study were satisfied with the service system of public works service at the high satisfaction level with the service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province all 4 aspects, the aspect that the people are most satisfied with is the facilities (Mean = 3.89), followed by the officers service (Mean= 3.82), the service process (Mean = 3.77) and service (Mean = 3.76) respectively. Occupation and income significantly correlated with people's satisfaction towards public work service. But age, gender and education not significantly correlated with people's satisfaction towards public work service.

Keywords: Satisfaction Factors, Mai Ya municipality



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560/หมวด 14 [Online].available:<https://th.wikisource.org/wiki>)

การบริการสาธารณะจึงเป็นหนึ่งในภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดูแล รับผิดชอบ ดังนั้นการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะหากมีบริการที่ดีก็จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่น และการบริหารจัดการภายในท้องถิ่นนั้นมีความเจริญและเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนภายในท้องถิ่นและมีการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจึงมีภารกิจและหน้าที่ที่ต้องจัดให้มีบริการสาธารณะพื้นฐานที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ ที่จะสามารถเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนมากที่สุด จากข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561 - 2564) ระบุว่า เทศบาลตำบลไม้ยา มีอำนาจบริหารงานการปกครองครอบคลุมตำบลไม้ยาทั้ง 18 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 3,606 หลัง ประชากรทั้งสิ้น 10,739 คน โดยหนึ่งในภารกิจและหน้าที่ของเทศบาล คือการให้บริการแก่ประชาชนในเขตการปกครองตามอำนาจการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ซึ่งบัญญัติอำนาจไว้ตามกฎหมาย โดยการให้บริการแก่ประชาชนนี้มีหลากหลายด้าน อาทิ ด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การคมนาคม ถนนหนทาง การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนภายในท้องถิ่นในด้านความเป็นอยู่ต่างๆ ให้ประชาชนภายในท้องถิ่นได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการให้รับบริการที่ดีและรวดเร็วขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปสู่หนทางของการพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยาได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต และเกิดเป็นนโยบายต่างๆ ที่จะช่วยพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลตำบลไม้ยาให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

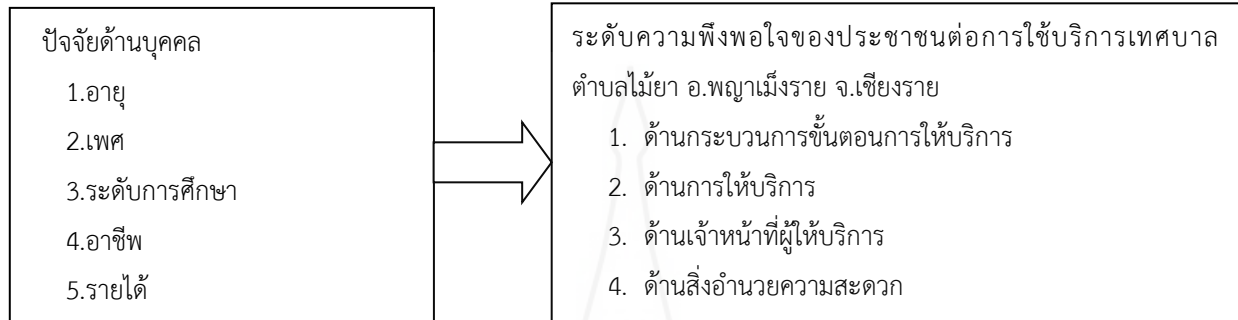
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรตาม



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- สมมติฐานที่ 2 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- สมมติฐานที่ 3 การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- สมมติฐานที่ 4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- สมมติฐานที่ 5 รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ซึ่งมีทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,739 คน (งานทะเบียนเทศบาลตำบลไม้งา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย) โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ดังสูตรนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{10,739}{1+10,739 (0.05)^2}$$

$$= 385$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 385 คน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 /มติที่2 ด้านคุณภาพการให้บริการ [Online].available: http://bangkasun.go.th/public/news_upload/backend/files_55_1.pdf) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ คือตัวแปรต้น ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้อ้อ อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือตัวแปรตาม โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นการประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน ดังนี้ 5 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด , 4 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก , 3 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง, 2 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย, 1 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การแก้ไข ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ค่าเฉลี่ย ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้อ้อ อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้อ้อ อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยการใช้ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละหมวดหมู่คำถาม ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ หลังจากได้คะแนนของตัวชี้วัดในแต่ละด้าน จะคิดค่าเฉลี่ยในภาพรวมของตัวแปรความพึงพอใจ โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด เพื่อหาผลโดยรวมของแต่ละด้าน 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้อ้อ อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าพบว่า ค่าไคสแควร์ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (ค่า Sig.) ที่กำหนดไว้ เช่น กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กัน และเพื่อให้ทราบทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม ผู้วิจัยหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุ 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำ มีอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้อ้อ อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.89 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือ 3.82 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ 3.77 ด้านการให้บริการ คือ 3.76 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

2.1 เมื่อจำแนกความคิดเห็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยข้อ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ลำดับขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยข้อ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่เข้าใจได้ง่าย ประชาชนเข้าใจ ไม่ลำบากในการติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ข้อ ความเหมาะสมในการ แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจา ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ(ค่าเฉลี่ย 3.76)

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยข้อ ความชัดเจนของ ป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ จุด/ช่องบริการ การให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และข้อ สถานที่ให้บริการ ความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาล ตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการ บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ. เชียงราย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความ พึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ. เชียงราย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

พอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย สรุปผลการศึกษาดังนี้ ประชาชนในเขตปกครองเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยทำการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐานทั้งสิ้น 3 ข้อสมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย สมมติฐานที่ 2 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย และสมมติฐานที่ 3 การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ยอมรับสมมติฐานทั้งสิ้น 2 ข้อสมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย และ สมมติฐานที่ 5 รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Good (1973: 320) ที่ให้ไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ 2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย 3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล 4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม ดังนั้นระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้วยประชาชนทั่วไปสามารถมองเห็น เข้าถึงและประเมินความพึงพอใจได้ในทันทีจากสภาพแวดล้อมที่ได้สัมผัส

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 2.468 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คืออาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.135 และค่า nัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างคืออาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เชววันสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.013 และค่า nัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของประดับ นวลละออง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนข้อมูลของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา คือ รายได้ ส่วนข้อมูลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 26.615 และค่า nัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบทางสถิติได้ค่า Gamma เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บวก ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างคือ อาชีพ

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 12.487 และค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบทางสถิติได้ค่า Gamma เท่ากับ 0.234 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐาน และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา ศิริรัตน์ และ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2557 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน จำนวน 329 คน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง อยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีอายุ ลักษณะที่พักอาศัย และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการงานเทศบาลและแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป

1.หากเทศบาลตำบลไม้ยาต้องการให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการภายในเทศบาลอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มากขึ้นหรืออยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลควรผลักดันให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานและเป็นนโยบายของเทศบาล เพื่อให้ได้คุณภาพของงานบริการที่ดีมากกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นใช้วิธีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการเพื่อช่วยลดภาระการทำงานของทั้งเทศบาล เจ้าหน้าที่ และผู้มาขอใช้บริการ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกสบายของประชาชน ลดระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ที่มากเกินไป จัดให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่สับสน หรือไม่สะดวกกับการใช้บริการงานเทศบาล พร้อมกันนั้นเจ้าหน้าที่ทุกท่านภายในเทศบาลตำบลไม้ยา ควรได้รับการปรับปรุงบุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นจนเกิดความต่อเนื่องยั่งยืน อาจมีการจัดหลักสูตรอบรมภายในเทศบาลเกี่ยวกับงานบริการสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

2.การประเมินระดับความพึงพอใจ ควรจะต้องทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง และอาจจะต้องทำการศึกษาต่อไปยังแต่ละฝ่ายงานด้วย เพื่อให้ได้ถึงรายละเอียดของการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลไม้ยาต่อไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

4. ศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย สำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่านี้ สำหรับการบริการในแง่ของงานเทศบาลเจ้าหน้าที่ และบทบาทหน้าที่ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วย จะได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก และทราบถึงระเบียบข้อปฏิบัติ และข้อจำกัดของเทศบาลด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล*.
 ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). *คุณภาพ : ทางเลือกและอาวุธเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ* (หน้า 15). กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
 ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพมหานคร: รักอ่าน.
 เทศบาลตำบลไม้ยา. (2562). *สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบล ข้อมูลเทศบาลตำบลไม้ยา ท้องถิ่นเทศบาลตำบลไม้ยา*. เชียงราย.
 เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย. (2560). *ข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561 - 2564)*. เชียงราย: เทศบาลตำบลไม้ยา.
 ประดับ นวลละออง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา*.
 มงคล รื่นเรืองฤทธิ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพมหานคร.
 วรณี ชาวน์สุขุม และดวงตา สารอุรรมย์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี.
 วลัยลิกา ศิริรัตน์ และ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประสานนครหลวง*. กรุงเทพมหานคร.
 (ม.ป.ป.). เรียกใช้เมื่อ 23 พฤษภาคม 2561 จาก [advisor.anama:](http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03)
<http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03>
 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557). เรียกใช้เมื่อ 2 มกราคม 2561 จาก <http://www.dla.go.th>:
<http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>
 แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 /มิติที่2 ด้านคุณภาพการให้บริการ(2560).เรียกใช้เมื่อ 01กรกฎาคม 2560 จาก http://bangkasun.go.th/public/news_upload/backend/files_55_1.pdf
 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560/หมวด 14. (2560). เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2562 จาก [wikisource.org: https://th.wikisource.org/wiki/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560/หมวด_14](https://th.wikisource.org/wiki/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560/หมวด_14)
 สำนักปลัดเทศบาลตำบลไม้ยา ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา . (2561). *รายงานผลสถิติในวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2560*. เชียงราย: เทศบาลตำบลไม้ยา.