

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

Satisfaction of People towards the Service of Wiang Phrao Sub-district
Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province

ธนวัฒน์ กิดา¹ สมยศ ปัญญามาก² และสหัททยา วิเศษ³
Thanawat Kida, Somyot Panyamak and Sahathya Wises

Received: November 13, 2021

Revised: December 10, 2021

Accepted: December 17, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการ

¹⁻³ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา; Mahachulalongkornrajavidyalaya

Universsity, Phayao Campus

Corresponding author, e-mail: somyot_pan@hotmail.co.th, Tel. 089-9989987

เสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตทา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, สังคหวัตถุ 4, เทศบาลตำบลเวียงพร้าว

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of people's satisfaction towards the services of Wiang Prao Sub-district Municipality; 2) to compare the people's satisfaction towards the services of Wiang Prao Subdistrict Municipality; and 3) to apply Buddhadhamma in enhancing people's satisfaction towards the services of Wiang Phrao Subdistrict Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province. This was a mixed methods research. For quantitative research, the population used in this research was people in the municipality area of Wiang Phrao consisting of 2 Sub-districts and 12 Villages, total population of 5,436 people. The sample size was calculated from Taro Yamane's formula. The sample population was 373 people. And the qualitative research was done with the group of 10 key informants. The tools used were questionnaires and in-depth interviews. The results of the research found that 1) the level of people's satisfaction towards the services of Wiang Prao Subdistrict Municipality as a whole of the 3 aspects was an overall average at a high level = 3.86 and when considering each aspect, it was found that all 3 aspects were at the high level. In terms of facility, it was at a high level with an average of 3.98; in terms of service personnel, It was at a high level with an average = 3.95; and in the aspect of service procedures, It was at a high level with an average = 3.86; 2) comparison of people's satisfaction level towards the service of Wiang Prao Sub-district Municipality found that the people with different gender, age, education and occupation satisfied with the service of the Wiang Phrao Subdistrict Municipality were no different, therefore it rejected the hypothesis set for all 4 factors; and 3) the application of Buddhadhamma to enhance people's satisfaction towards the services of Wiang Prao Sub-District Municipality was Sangahavatthu 4 consisting of Dana, Piyavaca, Atthacariya and Samanattata.

Keywords: People's Satisfaction, Service, Sangahavatthu 4, Wiang Prao Sub-district Municipality

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น นับตั้งแต่พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะดวกในชุมชนของตน และการใดควรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะ หรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแห่งชุมชน เช่น การติดประทีปโคมไฟตามถนนหนทางก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2542) ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แล้ว จึงมีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพิ่มหน้าที่ กระจายอำนาจด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ มากขึ้น และเพิ่มมิติใหม่ในการควบคุมตัวผู้บริหารท้องถิ่นโดยประชาชน ด้วยการเข้าชื่อเสนอ ข้อบังคับท้องถิ่น และเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นได้ด้วย ซึ่งเมื่อมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ท้องถิ่นก็จะมีอำนาจอิสระในการบริหารงานของตนเองได้มากขึ้น โดย ส่วนกลางก็ยังมีกลไกในการกำกับดูแลการดำเนินการของท้องถิ่นผ่าน คณะกรรมการระดับต่าง ๆ ในรูปแบบไตรภาคี ทำให้การใช้อำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับได้ว่า เป็นหน่วยงานพื้นฐานในท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีภารกิจในการที่จัดการที่บริการสาธารณะที่เป็นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย ด้วยการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอภายใต้รัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุว่า การกำกับดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้อง และเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติโดยต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนร่วม (โกวิท พวงงาม, 2550)

เทศบาลตำบลเวียงพร้าวได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเวียงพร้าว เป็นเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็น

เทศบาล พ.ศ. 2542 ประกอบกับ กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล หุ่นหลวง เข้ากับเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั่วไป เล่ม 121 ตอน พิเศษ 102 ง วันที่ 15 กันยายน 2547 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป ทำให้มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ ประมาณ 12.30 ตารางกิโลเมตร มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินรถประจำทาง และด้านสาธารณสุขการ เช่น การศึกษา ศาสนา ความปลอดภัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, 2564) ดังนั้น ภารกิจที่สำคัญของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ในการบริหารจัดการด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เบื้องต้นในตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และในการให้บริการถือเป็นด่านแรกที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจขอประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกว่าบริการเป็นอย่างไร อีกทั้งสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ได้แก่ การวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัยตามแหล่งของผู้ให้ข้อมูลกลุ่มต่าง ๆ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาในพื้นที่เทศบาลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วยตำบลเวียง หมู่ที่ 1 บ้านช่างคำ หมู่ที่ 2 บ้านขามสุ่มเวียง หมู่ที่ 3 บ้านป่าเสี้ยว หมู่ที่ 4 บ้านแจ่งกู๋เรือง หมู่ที่ 5 บ้านหนองอ้อ และหมู่ที่ 6 บ้านแม่กอย ตำบลทุ่งหลวงประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งหลวง หมู่ที่ 2 บ้านป่าจี้ หมู่ที่ 3 บ้านสันมะนะ หมู่ที่ 4 บ้านแม่จืด หมู่ที่ 5 บ้านหม้อบน และหมู่ที่ 6 บ้านหม้อล่าง

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน (เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง (Samples) เป็นการกำหนดจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372.58 คน คิดเป็นจำนวนเต็มได้ประชากรจำนวน 373 คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโรยามาเน่ ความคลาดเคลื่อนสัดส่วนประชากรที่ยอมให้เกิดขึ้นได้กำหนดไว้ที่ .05 (สุวิมล ติรกานันท์, 2 546) ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยสุ่มแบบชั้นภูมิ และสุ่มอย่างง่ายกับประชากร ให้กระจายไปตามจำนวนประชากร ตามแต่ละตำบล และหมู่บ้าน โดยวิธีการอย่างง่าย (Random Simple Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน หรือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 4 คน นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ จำนวน 3 คน และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นลักษณะคำถาม โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555) เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยพิจารณาจากขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการแบบสอบถามผลที่ได้จากการแปลผล (สำเร็จ จันทรสุวรรณ, 2550) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการทดสอบค่า t-test, F-test (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้วิธีการบันทึกเทปจดบันทึก และสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์โครงสร้าง สรุปแบบอุปนัย (Inductive Approach) และการตีความ (Interpretation) จากปรากฏการณ์ในพื้นที่ (อนุสรณ์ ลีมนณี และวรวิมล วัฒนกุล, 2561) และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการวิจัย

ผู้มาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยรวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$) และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$) ได้แก่ ข้อที่ 4 มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.76$) ได้แก่ ข้อที่ 1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) ได้แก่ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.76$) ได้แก่ ข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพ และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\bar{X} = 4.07$) ได้แก่ ข้อที่ 2 สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.94$) ได้แก่ ข้อที่ 1 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ จุดที่รับผิดชอบมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน และข้อที่ 3 บริเวณภายในสำนักงาน และห้องน้ำ มีความสะอาด มีที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด และเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	3.86	1.03	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.92	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.89	มาก	1
รวม	3.93	0.95	มาก	

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัย

พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านทาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ในด้านทานนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่าง ๆ ที่ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้านเอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือเป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง

3.2 ด้านปิยวาจา พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ในด้านปิยวาจานั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตร และเต็มใจที่จะแนะนำต่าง ๆ และที่สำคัญคำพูดทุกคำพูดนั้น ต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จ หรือพูดเพียงเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น

3.3 ด้านอถถจริยา พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านอถถจริยานั้น เป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสาเพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่าง ๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิด และการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่นอย่างแท้จริง

3.4 ด้านสมานัตตตา พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ในด้านสมานัตตตานี้ เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ และต้องให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้ มีความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนมากที่สุด เพราะประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่มีการให้บริการที่ดี มีคุณภาพในระดับหนึ่ง และหากมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อถถจริยา และสมานัตตตา อาจทำให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี เป็นความตั้งใจในการให้บริการนั้นเป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นกัน ซึ่งถือได้ว่าการให้ทานด้วยการให้บริการอย่างตั้งใจนั้นย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต เป็นความตั้งใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในเรื่องอัตถจริยาอย่างหนึ่งเช่นกัน และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีกระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชน เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในเรื่องของสมานัตตตา สอดคล้องกับงานวิจัยของพรกมล ชูบุญกุลพงษ์ (2554) พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วน และเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิพร สัจจวัฒนา (2555) พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้ง ตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่าการให้บริการในด้านทานนี้เป็นการให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ ตลอดถึงคอยชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน

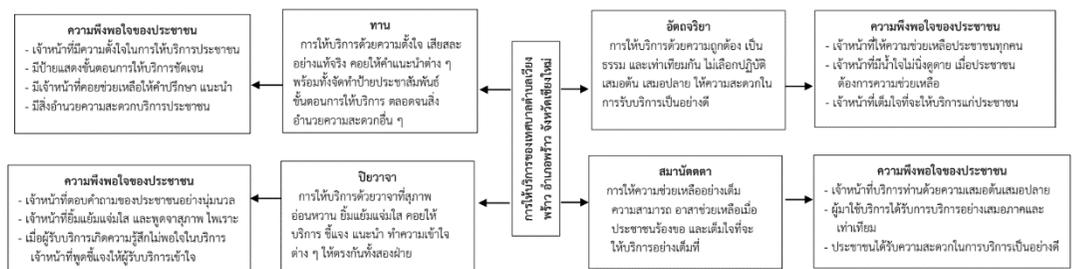
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักสังคหวัตถุ 4 ในเรื่องของปิยวาจา ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะเป็นขั้นตอนแรกของการให้บริการซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นสิ่งเริ่มต้นของการให้บริการที่ดี ที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พิรมณีนวงศ์) (2553) พบว่า แนวทางในการพัฒนา และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อม และจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชน และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลในด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องสถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด มีการจัด

พื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักสังคหวัตถุ 4 ว่าด้วยเรื่อง ทาน อุตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งมีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ซึ่งการให้บริการด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 นี้เป็นการทำด้วยจิตอาสาในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการมุ่งประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ด้านอุตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ส่วนณัฐพล พาณิश्यวิบูลย์ (2555) พบว่า การจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้นำชุมชนร่วมกันวางแผน จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล ปัญหาความต้องการของประชาชน มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความจำเป็นก่อน-หลัง มีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และการติดตามประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจนแล้วก็ดำเนินการตามแผน หรือโครงการของแต่ละด้านอย่างเป็นรูปธรรม และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 นี้เป็นการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ คอยช่วยเหลือการติดต่อประสานงานฝ่ายต่าง ๆ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการจุดที่รับผิดชอบมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ

องค์ความรู้ใหม่

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม ได้แก่ หลักสังคหวัตถุธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ทาน ปิยาวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา ดังผลการสรุปข้อมูลที่ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

บทความวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลเวียงพร้าวควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล โดยการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานทุก ๆ ด้าน

2. ควรสร้างจิตอาสาให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจ และเต็มใจที่จะให้บริการ และควรสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการที่เป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับความยุติธรรม ในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรพูดจาด้วยความไพเราะ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง ไม่ให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจส่งผลต่อคำพูดที่ไม่เป็นปียาวจาในการให้บริการแก่ประชาชนได้ ควรให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน หากเกิดปัญหาใด ๆ ก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที และควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการในกรณีจำเป็น

2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนให้มากขึ้น คอยให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะด้านเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้จำนวนมาก ซึ่งผู้มารับบริการอาจเกิดความสับสน อาจทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อเสียเวลา และควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกคน ให้เกียรติผู้มารับบริการและการทำงานควรปฏิบัติให้ความเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ณัฐพล พาณิชย์วิบูลย์. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ การเมืองและการบริหารจัดการ). คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว (2564). *ข้อมูลพื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.Wiangphrao.go.th/address.php>

บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2555). *การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติของการวัดเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2542). *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ: สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรกมล ชุนกุลพงษ์. (2554). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (ไพรมณีนวงศ์). (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ 4: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิวพร สัจจวัฒนา. (2555). *การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำเร็จ จันทรสวรรณ. (2550). *สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวิมล ติรกานันท์, (2546). *การเลือกใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อนุสรณ์ ลิ้มมณี และวรวลัญช์ โรจนพล. (2561). *ปรัชญาและวิธีการแสวงหาความรู้ทางรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.