

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร**  
**THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE PUBLIC  
SERVICE OF KAMPHAENGPHET TOWN MUNICIPALITY, KAMPHAENGPHET PROVINCE**

พระครูสิทธิวิชราทร (วรวิธินันท์ อภิญาโณ)

Phrakhru Sittiwachirathon (Warithinan Apinyano)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Graduate School Mahamakut Buddhsit University

E-mail: sittiwachirathon@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 12 มกราคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 30 มีนาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 30 มีนาคม 2564

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ของประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร วิทยานิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 377 คน แบ่งประชากรออกเป็นแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ส่วนสถิติเชิงอนุมานหรืออ้างอิง คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ F-test หากทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการวิเคราะห์ต่อโดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé) วิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

**ผลการวิจัย พบว่า** 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน รองลงมา ได้แก่ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) การทดสอบสมมติฐานของการ

วิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรโดยรวม 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรโดยรวม 4 ด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า 1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ความถี่สูงสุด ได้แก่ เทศบาลควรวางท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความถี่สูงสุด ได้แก่ เทศบาลควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุกชุมชนจำนวน 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ความถี่สูงสุด ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของเทศบาลควรมีรถรับส่งนักเรียน 4) ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชนความถี่สูงสุด ได้แก่ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาลเมืองกำแพงเพชร

## ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows; 1) to study the people's satisfaction towards the public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province, 2) to compare the satisfaction towards the public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province of people with their different sex, occupation, and educational level, and 3) to study suggestions concerning the guideline of the public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province. This research was a quantitative methodology. Its instrument was a questionnaire. The samples were people who have the rights to vote in Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province, totaling 377 persons by dividing populations into the stratified sampling and using the simple random sampling. There were two analytical statistics; namely, descriptive and inferential statistics. One consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The other was comprised of t-test and One Way ANOVA or F-test. After having been analyzed and found to be a statistical significant difference at the 0.05 level, it would be continually analyzed for finding out the difference of mean in pair by Scheffé's method through computing.

**The results of research were found as follows:** 1) The people's satisfaction towards the public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province was at a moderate level in four overall aspects. When considered in each aspect, it was the highest mean in service and public service work, next in education, religion and culture, and finally it was the lowest mean in public health and environment respectively. 2) The results

of hypothesis test were found that people with their different sex and occupation had the satisfaction towards the public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province to be at the statistical significant difference at the 0.05 level in four overall aspects, but with their different education had the satisfaction towards the public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province with no difference in four overall aspects. 3) The suggestions concerning the guideline of public service of Kamphaengphet Town Municipality, Kamphaengphet Province were found that: 1) in public utility and assistance, MKM should put ditches and channels in every community thoroughly, 2) in public health and environment, MKM should clean up the offal in every community thoroughly, 3) in education, religion and culture, the school under MKM should prepare the transport for students, and 4) in service and public service work, MKM should publicize quickly and thoroughly.

**Keywords:** satisfaction, public service, Kamphaengphet Town Municipality

## 1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้บัญญัติวิธีการในการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้โดยสรุปว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและรัฐจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะรัฐจะกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นโดยมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย เกิดขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ปัญหาที่สำคัญของเทศบาล ได้แก่ 1) ปัญหาถนนคับแคบชำรุดเสียหาย เนื่องจากถนนโดยทั่วไปในเขตเทศบาลสภาพคับแคบไม่สามารถขยายผิวจราจรเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งเกิดจากเป็นพื้นที่ที่ประชาชนตั้งร้านค้าและปลูกบ้านพักอาศัยอย่างหนาแน่น ถนนบางสายใช้งานมานานมีสภาพชำรุดทรุดโทรม จึงจำเป็นต้องปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อให้การจราจรเป็นไปอย่างสะดวก 2) ปัญหาทางเท้ามีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน ถนนของเทศบาล ส่วนใหญ่จะไม่มีทางเท้า บางแห่งมีถนนไม่ได้มาตรฐานประกอบ

กับบางแห่งประชาชนได้วางสิ่งของบนทางเท้าทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง 3) ปัญหาการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างยังไม่ทั่วถึงตามถนนสายรองตามซอยต่างๆ ยังมีไม่เพียงพอและไฟฟ้าสาธารณะบางจุดดวงโคมยังไม่ได้มาตรฐานทำให้แสงสว่างในเวลากลางคืนมีไม่เพียงพอจำเป็นต้องปรับปรุงทั้งนี้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและให้ความสะดวกแก่ผู้สัญจรไปมาช่วงเวลากลางคืน 4) ปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุ เนื่องจากในเขตเทศบาลมีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากประกอบกับการตั้งวางสินค้าเข้ามาในถนนบางสายและมีการจอดรถยนต์ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ประสบปัญหาการจราจรติดขัดและเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาเร่งด่วนจะประสบปัญหามาก 5) ปัญหาการระบายน้ำและน้ำท่วมขัง เนื่องจากชุมชนหลายแห่งยังมีท่อระบายน้ำไม่เพียงพอและบางแห่งมีขนาดไม่ได้มาตรฐานทำให้ไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ฝนตกหนักเป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เป็นเพราะเกิดจากการขยายตัวของเขตเมืองที่เร็วเกินไปจนเทศบาลไม่สามารถดูแลได้ทั้งหมดเทศบาลไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ภาระหน้าที่ด้านต่างๆ เทศบาลต้องรับผิดชอบมากขึ้นแต่เงินงบประมาณยังคงเท่าเดิมอีกทั้งเทศบาลยังมีโครงสร้างการบริหารงานแบบเดิม

เทศบาลเมืองกำแพงเพชรมีประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 29,697 คน จำนวนบ้านเรือน 12,101 หลังคาเรือนและแบ่งพื้นที่ภายในเขตเทศบาลออกเป็นชุมชนย่อยๆ รวม 27 ชุมชน วิสัยทัศน์ของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ได้แก่ “เมืองน่าอยู่ คู่เมืองประวัติศาสตร์ เด่นประจักษ์เมืองมรดกโลก การศึกษารุ่งเรือง พูเพื่องประเพณีท้องถิ่น” ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรเน้นการให้บริการด้านสาธารณสุขเนื่องจากงานบริการสาธารณสุขเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในขั้นพื้นฐานที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ถึงแม้เทศบาลเมืองกำแพงเพชรจะได้พยายามจัดบริการสาธารณสุขให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดแต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงปรากฏภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังมีความรู้สึกต่อการบริการที่ไม่ดีเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะในปัจจุบันนี้เทศบาลเมืองกำแพงเพชรยังคงมีภาระหนี้สินต้องจ่ายคืนเป็นจำนวนมากเนื่องจากเทศบาลได้กู้เงินจากสถาบันต่างๆ เพื่อก่อสร้างสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ จึงส่งผลให้เทศบาลมีภาระด้านหนี้สิน อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายประจำๆ เป็นจำนวนมากคงเหลือเงินงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนไม่มากยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับการขยายตัวของบ้านเรือนตามความเจริญของเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างการบริหารของเทศบาลยังคงรูปแบบเดิมๆ เมื่อเงินงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดแต่ภาระความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้การบริการสาธารณสุขในด้านต่างๆ เทศบาลไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ และการดำเนินงานตามนโยบายสาธารณสุขในด้านต่างๆ ของเทศบาลเทศบาลเมืองกำแพงเพชรไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งโครงการต่างๆ ที่เสนอโดยประชาชนเองทางเทศบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นเพราะเงินงบประมาณในการพัฒนาของเทศบาลในแต่ละปีมีอยู่อย่างจำกัดนั่นเอง

ดังนั้น ด้วยปัญหาดังที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อต้องการทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรมากน้อยเพียงใด และ

สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับคณะผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลเมืองกำแพงเพชรจะได้นำไปประยุกต์ใช้วางแผนปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอันจะทำให้มีการให้บริการสาธารณะที่ดียิ่งขึ้นไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ของประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

## 3. สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 20,018 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน ดังนี้  
1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 4. ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ภายในเขตของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 27 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่อทองแดง, ชุมชนโรงไฟฟ้า, ชุมชนป่าไม้, ชุมชนอนันตสิงห์, ชุมชนปิ่นคำริห์, ชุมชนวัดช้าง, ชุมชนทรัพย์ทวี, ชุมชนเกาะทวี, ชุมชนสิริจิต, ชุมชนวัดคูยาง, ชุมชนเพชรชูทรัพย์, ชุมชนกะโลทัย, ชุมชนวังคาง, ชุมชนพัฒนาท้องถิ่น, ชุมชนหนองรี, ชุมชนป่ามะปราง, ชุมชนร่วมใจพัฒนา, ชุมชนประชาทรราช, ชุมชนบ่อแขก, ชุมชนเจริญสุข, ชุมชนเพชรกระรัต, ชุมชนวิจิตร, ชุมชนทุ่งสวน, ชุมชนเพชรทรายทอง, ชุมชนเกาะแขก, ชุมชนวัดดอนไพรวัลย์, และชุมชนเทศบาล 4

## 5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

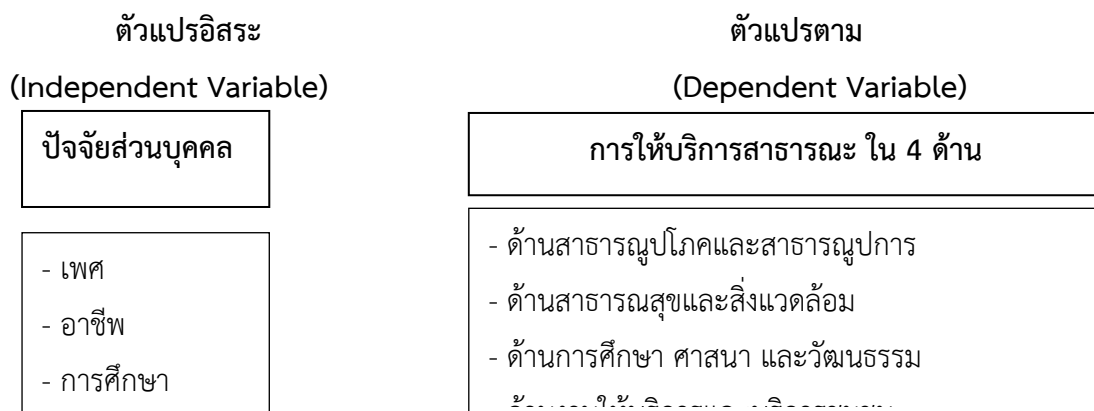
5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ของประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และการศึกษา แตกต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองกำแพงเพชร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน อันจะทำให้มีการให้บริการสาธารณสุขที่ดียิ่งขึ้น

## 6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังต่อไปนี้



แผนภูมิกอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 7. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

7.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

การอภิปรายผลจากตารางโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ผลการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร” โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรประชาชนยังไม่พึงพอใจเท่าที่ควร เพราะเนื่องมาจากการที่

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการทำงานของคณะผู้บริหารงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร แต่คณะผู้บริหารเทศบาลไม่สามารถให้บริการสาธารณะให้ครอบคลุมกับปัญหาและยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันนี้เทศบาลเมืองกำแพงเพชรยังมีภาระหนี้สินต้องจ่ายคืนเกิดจากเทศบาลเมืองกำแพงเพชรได้กู้เงินมาก่อสร้างสำนักงานเทศบาลหลังใหม่จึงส่งผลให้มีภาระด้านหนี้สินและค่าใช้จ่ายประจำเป็นจำนวนมากอีกทั้งทางเทศบาลเมืองกำแพงเพชรคงเหลืองบประมาณในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะไม่มากนักจึงให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับการขยายตัวของเมืองตามความเจริญของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างในการบริหารของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรยังคงรูปแบบเดิมๆ ภายใต้งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดแต่กลับมีภาระความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้การบริการสาธารณะในด้านต่างๆ เทศบาลไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงจึงไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ อีกทั้งในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาลไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โครงการต่าง ๆ ที่เสนอโดยประชาชนผู้บริหารของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็เพราะงบประมาณในแต่ละปีมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธเนศวร์ เจริญเมือง ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของเทศบาลไว้ว่า เทศบาลมักถูกแทรกแซงและควบคุมโดยรัฐบาลกลางมากเกินไปทำให้เทศบาลมีอำนาจจำกัด แต่มีหน้าที่มาก มีงบประมาณไม่เพียงพออีกทั้งปัญหารูปแบบของเทศบาลในโครงสร้างของเทศบาลที่มีระบบสภาเทศบาลที่มีเสียงเป็นส่วนมากทำให้เกิดการคัดค้านได้น้อย และที่สำคัญปัญหาจากประชาชนที่ขาดความสนใจทางการเมืองขาดบทบาทในการมีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาลในการบริหารงานของเทศบาล จากการศึกษาที่เทศบาลต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนโดยต้องการให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่ดีตามควรแก่อัตราภาพ แต่เทศบาลเมืองกำแพงเพชรซึ่งเป็นเทศบาลขนาดกลางที่มีรายได้ได้น้อยมีข้อจำกัดในการบริหารอยู่มาก ดังนั้นการดำเนินโครงการต่างๆ ของเทศบาลที่ได้วางแผนไว้จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและบุคลากร จากการบริหารงานของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรพบว่า นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้วเทศบาลยังประสบปัญหาอีกหลายประการ จึงส่งผลให้การบริการสาธารณะทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัย บุญตอบ ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง

## 7.2 การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันเป็นเพราะชายและหญิงมี

ความรู้สึก ความต้องการ ความพึงพอใจในการได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร แตกต่างกันซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรียพร ปาละสานต์** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร” พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความต้องการในการรับบริการสาธารณะของเทศบาลไม่เหมือนกันเป็นเพราะการประกอบอาชีพของประชาชนจากเทศบาลก็เพื่อความอยู่ดีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้นประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ซูเปอร์** ได้เสนอพื้นฐานการประกอบการอาชีพของประชาชนไว้ดังนี้ 1) มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านความสามารถความสนใจและบุคลิกภาพ, 2) ความแตกต่างของแต่ละบุคคลทำให้เหมาะกับอาชีพที่ต่างกัน, 3) งานแต่ละอาชีพแม้ต้องการบุคคลที่มีลักษณะบางอย่างก็ตามแต่บุคคลที่มีบุคลิกภาพใกล้เคียงผู้อื่นสามารถประกอบอาชีพได้, 4) ความพึงพอใจ ความสามารถ สถานการณ์ที่ดำรงชีวิตอยู่ และความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและประสบการณ์ทำให้การตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลอาจเปลี่ยนได้เสมอ, 5) ชีวิตเป็นกระบวนการไม่หยุดนิ่ง, 6) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อแบบแผนทางอาชีพของบุคคล คือระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่ สถิติปัญหา บุคลิกภาพ และโอกาสที่จะได้ประสบการณ์ทางอาชีพ, 7) การพัฒนาทางอาชีพ, 8) การเข้าสู่อาชีพ, และ 9) ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งขึ้นกับความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพ และค่านิยม มีโอกาสแสดง ออกได้เพียงใด และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานจะสอดคล้องกับที่คาดหวังไว้ล่วงหน้าเพียงใด และผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริญญา วัฒนา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาหรือระดับความรู้ที่แตกต่างกันจะมีความต้องการ ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจในการได้รับการ



บริการสาธารณะที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ของ **เคลย์ตัน แอล เดอร์เฟอร์** เรียกว่า ทฤษฎี อี. อาร์. จี (ERG Theory) เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความต้องการเพื่อดำรงชีพ 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการเป็นกลไกสำคัญ คือ 1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยกว่าความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าเจ้าหน้าที่ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะยังมีอยู่สูง, 2) ขนาดของความ ต้องการ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการเพื่อดำรงชีพ ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็ยิ่งจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า เช่น ความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้ากลุ่มงานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างแรงงานและอื่นๆ ความต้องการเพื่อดำรงชีพ มากพอแล้ว หัวหน้ากลุ่มงานคนนั้นก็จะต้องได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ทางสังคม และ 3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมากอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้ากลุ่มงานไม่มีโอกาสได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายหรือรับตำแหน่งใหม่ ความเจริญก้าวหน้า เมื่อเป็นเช่นนั้นหัวหน้ากลุ่มงานคนนั้นก็หันมาสนใจและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้อง และผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **คงพัทธ์ ไชริศมี** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**7.3 การศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร** มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ พบว่า ความถี่สูงสุด เทศบาลควรวางท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 ได้แก่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด เทศบาลควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุกชุมชนจำนวน

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 ได้แก่ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด โรงเรียนในสังกัดของเทศบาลควรมีรถรับส่งนักเรียน

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 ได้แก่ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง

## บรรณานุกรม

### ข้อมูลทฤษฎี

#### 1) หนังสือทั่วไป

กองราชการส่วนตำบลสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. (2542). **กรมการปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครดินแดน.

กรมการปกครอง. (2536). **คู่มือบริการประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

โกวิท พวงงาม, ดร.,รศ. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต**, พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์จุฬามหาวิทยาลัย.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). **100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : คบไฟการพิมพ์.

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณเลิศ. (2549). **เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา**. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิภา เมธาวิชัย. (2543). **วิทยาการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด.รศ.ดร. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด. (2551). **รัฐธรรมนูญและพ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญ 2550**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น เค แอน สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด 2543)**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2544). **การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). **พจนานุกรมเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2541). **การประเมินผลในระบบเปิด**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์นิด้า.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดกำแพงเพชร. (2553). **บัญชีการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา**.

ส่งศรี ชมพูนงค์. (2547). **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

อนันต์ อนันตกุล. (2540). **คนมหาดไทย 2497-2536**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.

อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

## 2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/และรายงานการวิจัย

- คงพัชร์ ไชรัศมี. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิดพงษ์ เปลียนซ่า. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จินตนา คงเหมือนเพชร. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ. รายงานการวิจัย, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คนัย บุญตอบ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่มอำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธัญ นพรัตน์ไกรลาศ. (2552). ความต้องการบริการรถรับส่งนักเรียนในเขตเมืองเชียงใหม่ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา. ค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ปรีดา นิสสาคุ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปริญญา วัฒนา. (2548). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พิณ คงพูล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- มนธิดา ขวลิตนิจกุล. (2549). ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มนัส นุชบุลย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน  
กุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. ค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เลิศวีไลลักษณ์ สิงห์แก้ว. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อมของแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ศา  
สนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาด  
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศจีพรรณ แสงอ่อน. (2550). ปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง  
สมบูรณ์ อำเภอสว่างวีรวัฒน์ จังหวัดสระแก้ว. ค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

สุรีย์พร ปาละสานต์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาล ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐ  
ประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสาน.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบ  
ปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

อภิรดี โรจนประดิษฐ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลแม่เหียะจังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรัญญา ม่วงแดง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลลำพูน. สาร  
นิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอ  
เมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

### 3) เอกสารอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

ข้อมูลสถิติงานทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองกำแพงเพชร ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2553. กำแพงเพชร : อำเภอ  
เมืองกำแพงเพชร, 2553, (อัดสำเนา).

เทศบาลเมืองกำแพงเพชร. (2552). รายงานกิจการประจำปี พ.ศ. 2552. กำแพงเพชร : เทศบาลเมือง  
กำแพงเพชร, (อัดสำเนา).

- นันทวัฒน์ บรมานัน. (2543). **กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขหลัก**. กรุงเทพมหานคร : นิติศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (อัดสำเนา).
- ประยูร กาญจนตุ. (2549). **คำบรรยายกฎหมายการปกครอง**. กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
(อัดสำเนา).
- สมชัย วงษ์นายะ ดร., รศ. และทวนทอง เขาวงศ์ดิพงษ์ ดร., รศ. (2551). **เอกสารประกอบการสอนวิชาการ  
วิจัย**. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยศูนย์การศึกษากำแพงเพชร, (อัดสำเนา).