

## ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

### People's Satisfaction towards Administration of Yupo Sub district Municipality, Mueang Yala District, Yala Province

ฟาตีฮะห์ ตาเห<sup>1</sup>

ดร.ยุทธนา กาเต็ม, อาจารย์เวคิน วุฒิวรงค์, อาจารย์กมลวรรณ ชนะกุล, อาจารย์อภิชาติ อนุบุตร<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

คุณภาพของการดำเนินงานของเทศบาลถือได้ว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 379 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการสวัสดิการสังคมด้านการจัดการสาธารณสุขป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การสร้างเสริมสุขภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตและในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป

<sup>1</sup> นักศึกษา สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## Abstract

The Quality of the municipality's administration is one significant factor for local development affecting the quality of life of people in the area. The purposes of this research were to study and compare the level of people's satisfaction towards administration of Yupo Sub district Municipality and to study the problems and suggestions. The samples were 379 residents living in Yupo Sub district Municipality, Mueang Yala District, Yala Province. Questionnaires were used as a tool to collect data. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, t-test and F-test.

The results were as follows : For career development, promotion of education, religion, culture and local intelligence, the satisfaction was found at the highest level. For social welfare, public utility management, community strengthening and people's participation, peace and order maintaining and disaster prevention and mitigation, public health and quality of life, and overall, the satisfaction was found at the high level. For people's satisfaction towards administration of Yupo Sub district Municipality, when comparing genders, ages and careers of people, no difference was found. However, when comparing marital status, education levels, monthly incomes, levels of understanding the administration of Yupo Sub district Municipality, the satisfaction was found to be different.

## หลักการเหตุผล

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยเป็นหน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง มีความเป็นอิสระในการบริหารงานและมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนที่เกิดจากประชาธิปไตย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขปัญหาภายในพื้นที่และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รูปแบบเทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นที่เป็นรูปแบบสากล มีฝ่ายบริการ และฝ่ายสภา ถ่วงดุลอำนาจกันและกัน เพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นและสร้างการมีส่วนร่วมแต่ถึงอย่างไรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็ยังประสบปัญหาในการบริหารงานอยู่หลายประการ โดยจำแนกออกมาเป็น 3 ด้านด้วยกัน ด้านแรก คือ ปัญหาในด้านของท้องถิ่นประการถัดมา คือ ปัญหาด้านโครงสร้างของถิ่นและประการสุดท้ายคือปัญหาส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบของการทุจริตที่หลากหลายที่ยังต้องแก้ไข เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการพัฒนาต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม เทศบาลตำบลยุโปเป็นเทศบาล ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองยะลาจังหวัดยะลา ซึ่งสภาตำบลยุโป ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลยุโป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 เดือนมกราคม พ.ศ. 2539 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 และต่อมา ปี 2555 ได้รับการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยุโปเป็นเทศบาลตำบลยุโป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2555 (เทศบาลตำบลยุโป, 2561) เทศบาลตำบลยุโป มีการแบ่งเขตการรับผิดชอบเป็น 6 หมู่บ้าน บริบทสภาพพื้นที่ของตำบลยุโป เต็มไปด้วยความอุดมสมบูรณ์

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวน แต่ถึงอย่างไรก็ยังมีบางด้านที่พัฒนาไม่ประสบความสำเร็จ จึงทำให้ประสบปัญหาในด้านการพัฒนาที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ตำบลบุยังประสบปัญหาในเรื่องของการทิ้งขยะในชุมชนไม่เป็นที่เป็นทาง ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตไม่ว่าจะเป็นด้านของการว่างงาน ปัญหาการศึกษา ปัญหายาเสพติด ปัญหารายได้น้อย ปัญหาด้านสุขภาพ รวมไปถึงปัญหาของการให้บริการแก่ประชาชนยังไม่ทั่วถึง ซึ่งยังคงต้องมีการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและยังคงต้องพัฒนาอีกต่อไป ปัญหาเหล่านี้ล้วนแต่ต้องการที่จะให้มีการแก้ไขรัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหา ประชาชนเป็นกระบอกเสียงที่สำคัญในการที่จะขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพราะความต้องการของประชาชนในการที่จะแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนและพัฒนา เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ รัฐบาลกับประชาชนจึงจำเป็นต้องให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาาร่วมกันและมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน

ดังนั้น เทศบาลตำบลบุยัง ได้ดำเนินงานให้แก่ประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลบุยัง ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลตำบลบุยัง เป็นหน่วยงาน ท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบุยัง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาการดำเนินงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบุยัง ทำให้ประชาชนสามารถเรียกร้องสิทธิของตนที่พึงจะได้รับจากการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อให้เป็นที่เคารพที่ใคร่และเป็นที่ยอมรับของประชาชนด้วยการอำนวยความสะดวกให้บริการสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเทศบาลตำบลบุยังก็สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถรักษาความศรัทธาความน่าเชื่อถือเชื่อมั่นในระบบราชการของประชาชนไว้ได้

จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบุยังอำเภอเมืองยะลาจังหวัดยะลา ยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ทั้งนี้ทางเทศบาลตำบลบุยัง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ยังคงประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐานในด้านของถนน ไฟฟ้า ปัญหาของน้ำประปา การคมนาคม รวมถึงปัญหาการทิ้งขยะไม่เป็นที่ เป็นทาง ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ไม่ว่าจะเป็นด้านของการว่างงาน ปัญหาการศึกษา ปัญหายาเสพติด ปัญหารายได้น้อย ปัญหาด้านสุขภาพ รวมไปถึงปัญหาของการให้บริการแก่ประชาชนยังไม่ทั่วถึง ซึ่งในแต่ละด้านถือได้ว่า เป็นความต้องการของประชาชน ในตำบลที่ต้องการให้มีการปรับปรุง แก้ไข ตลอดจนคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของคนในชุมชน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางเทศบาลตำบลบุยังจะต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง แก้ไขตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยสนใจการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบุยัง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เพื่อที่จะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงาน นอกจากจากจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลบุยังแล้ว ยังมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบุยัง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จังหวัดยะลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในด้านความพึงพอใจด้านการพัฒนาอาชีพ ความพึงพอใจการสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจในการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ความพึงพอใจด้านการจัดการสาธารณสุข ความพึงพอใจในการสร้างความเข้มแข็งในชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน ความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และความพึงพอใจด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

#### ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาในการทำวิจัย ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

#### ขอบเขตด้านประชากร

ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในครั้งนี้ ศึกษาได้จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 6 หมู่บ้าน โดยมีจำนวนประชากร 6,985 คน จำนวนครัวเรือน 1,655 ครัวเรือน (เทศบาลตำบลยุโป, 2561)

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ Quantitative Research โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 6,985 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 379 คน ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เช่น t – test , F – test

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ	Std.	Mean	สรุป
1. ด้านการพัฒนาอาชีพ	0.54	4.31	มาก
2. ด้านการสวัสดิการสังคม	0.82	4.12	มาก
3. ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	0.64	4.30	มาก
4. ด้านการจัดการสาธารณสุข	0.66	4.19	มาก
5. ด้านการสร้างความเข้มแข็งในชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน	0.68	4.20	มาก
6. ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และป้องกันสาธารณภัย	0.65	4.20	มาก
7. ด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต	0.77	4.32	มาก

### 1. ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลในตำบลยุโป พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลในตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.1, Std.=4.21) แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการพัฒนาอาชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.31, Std.= 0.54) 2) ด้านสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.12, Std.= 0.82) 3) ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.30, Std.= 0.64) 4) ด้านการจัดการสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.19, Std.= 0.66) 5) ด้านการสร้างความเข้มแข็งในชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.23, Std.= 0.68) 6) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.20, Std.= 0.65) 7) และด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  4.32, Std.= 0.77)

ข้อมูลทั่วไป	Mean	Std.	t/F	sig
1.เพศ	4.23	0.61	-.05	.956
2.อายุ	4.23	0.61	1.61	1.54
3.สถานภาพสมรส	4.23	0.61	2.66	.032
4.อาชีพ	4.19	0.61	1.77	.102
5.ระดับการศึกษา	4.23	0.61	2.21	.041
6.รายได้	4.20	0.61	2.56	0.27

## 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในระดับมาก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการสังคมด้านการจัดการสาธารณูปโภคด้านการสร้างความเข้มแข็งในชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากส่วนด้านการพัฒนาอาชีพ และด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

#### 1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน

อาจเป็นเพราะในปัจจุบัน เพศชายและเพศหญิงนั้น มีการดำรงชีวิตประจำวันที่เหมือน ๆ กัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการศึกษา เรื่องอาชีพการงาน การขับเคลื่อนครอบครัว หรือการใช้เทคโนโลยีที่มีการติดต่อสื่อสาร หรือค้นคว้า และเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลยุโป เหมือน ๆ กัน

ดังนั้น จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของไพวัลย์ ชลาสัย (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ไม่แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมาจรัส บุญราวีกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

## 2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน

อาจเป็นเพราะกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงอายุ ทั้งวัยรุ่นและผู้ใหญ่ ต่างมีความต้องการที่จะได้รับบริการอย่างทั่วถึงในหลายๆด้าน และให้ความสนใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเท่ากัน และสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบล ได้เหมือนกัน ทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลยุโปที่เหมือนกัน จึงมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกันโดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของทวีศักดิ์ ยรรยง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิวา ประสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

## 3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน

อาจเป็นเพราะประชาชนในตำบลยุโป มีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนชุมชนร่วมกัน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจเหมือนๆ กันด้วยเหตุนี้ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระชัย จุฬางสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอตราด ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของคงพัชร ไชรัสมิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน

ตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า

#### 4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยูโปแตกต่างกัน

โดยพบว่า ประชาชนที่แยกกันอยู่แต่ไม่ได้หย่าร้างมีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่เป็นหม้ายอาจเป็นเพราะประชาชนที่แยกกันอยู่แต่ไม่ได้หย่าร้าง แม้ว่าจะแยกกันอยู่ แต่ก็ยังสามารถกลับมาใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้อีกครั้ง หากมีลูกก็ยังสามารถให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มาดูแลลูกแทนก่อนได้ และทั้งสองฝ่ายยังสามารถแบ่งเบาภาระลูกและค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้ จึงมีเวลาที่จะสามารถเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งจะต่างกับประชาชนที่หม้าย เนื่องจากว่า เป็นการใช้ชีวิตอยู่คนเดียวโดยที่ไม่มีสามี หรือไม่มีภรรยา หากมีลูก ผู้เป็นหม้าย อาจจะใช้เวลาในการประกอบอาชีพ เพื่อส่งเสียเงินให้กับลูกและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในครัวเรือน เนื่องจากว่า ประชาชนที่เป็นหม้ายนั้น เป็นผู้ที่ดินร่นหาเงินอยู่ฝ่ายเดียวให้กับครอบครัว จึงทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่แยกกันอยู่แต่ไม่ได้หย่าร้าง ต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยูโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ บุญเรือง (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

#### 5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยูโปแตกต่างกัน

โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยูโปมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนที่จบระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีลักษณะการใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย มีความเข้าใจถึงบริบทของชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่ และยังมีประสบการณ์และความรู้ที่ถูกสั่งสมกันมา นำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันในการพัฒนาแก้ไขปัญหาในชุมชนกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยูโป มากกว่า ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการดำเนินงานน้อยกว่า อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมุ่งแต่ศึกษาหาความรู้ เน้นการประกอบอาชีพเป็นหลัก และไม่ให้ความสำคัญในกระบวนการทำงาน และบริหารงานของชุมชน ทำให้ไม่เข้าถึงบทบาทในการบริหารจัดการชุมชน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนตนเอง ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยูโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพรณ์ สุขสุมิตร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับการศึกษาของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล เช่นเดียวกับงานวิจัยของบรรเจิด อนุเวช (2558) ภูมิหลังของประชาชนในด้านการศึกษา



และการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กันกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารงานส่วนตำบล แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

#### **6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลุ่มไปแตกต่างกัน**

อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่จะทำงานหาเช้ากินค่ำมีเวลาส่วนใหญ่อยู่กับตัวเองและครอบครัว ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ด้อยกว่า และมีเวลาส่วนใหญ่อยู่กับการทำงาน มากกว่าการเอาเวลาเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆในชุมชนร่วมกัน จึงทำให้ไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล ทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่า ดังนั้นประชาชนที่มีรายได้ 5,501-10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลุ่มไปมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือนโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานประสานงานบางเขน การประปา นครหลวง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน การประปานครหลวง พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลตองโขบ ไม่แตกต่างกัน

#### **7. ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลุ่มไปต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลุ่มไปแตกต่างกัน**

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนในชุมชน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และร่วมพัฒนาชุมชนตนเองได้ ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงหน้าที่และบทบาทของตัวเองในการเข้ามาบริหารจัดการชุมชน ส่วนประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลน้อยนั้น อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก ขาดความเข้าใจในการมีส่วนร่วม ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น ในการแก้ไขปัญหาในชุมชน และไม่เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของประชาชนในการมีส่วนร่วมพัฒนาบริหารจัดการชุมชน ส่งผลทำให้มีความพึงพอใจได้น้อยกว่า ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลุ่มไป มากกว่าประชาชนที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของนารินทร์ ชูอัชฌา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนตำบลบางยอแตกต่างกัน แต่จะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

ตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลตองโขบ ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งจะนำไปศึกษาในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ควรเพิ่มประเด็นของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชนในหลาย ๆ ประเด็นเพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ใหม่ ๆ และด้านต่างๆ ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล
2. ควรศึกษาถึงบทบาทและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล
3. ควรศึกษาถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาชุมชน
4. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2539). *การยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล*. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป. เล่มที่ 113 : ค้นเมื่อวันที่ 20/02/2561 จาก <https://www.yupo.go.th/history.php>.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คงพัทธ์ ไชริศมี. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชนะดา วีระพันธ์บุตร. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ว อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ทวีศักดิ์ ยรรยง. (2558). *ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอมือง จังหวัดพิจิตร*. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลตำบลยุโป. (2561). *ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลยุโป*. ยะลา : เทศบาลตำบลยุโป.
- นภาพรณ สุขสมิตร. (2560). *การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะไข่ จังหวัดสมุทรปราการ. สารานุกรมการศึกษาตามบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- บรรเจิด อนุเวช. (2550). การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอยะไข่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาตุสร บุญราวีกุล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตมหาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.