

ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน
กรุงเทพมหานคร

The satisfaction to wards, The 50–50 Co–Payment Scheme of the
people in Taling chan District, Bangkok.

เสนาวิธ อิศรเสนา ณ ออยุธยา¹ และ วลัยภ รัษฎัตรานนท์²

Senavit Isarasena Na Ayudthaya¹ and Wanlop Rathachatranon²

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: senavit.i@ku.th, fsocwll@ku.ac.th

Received 12–02–2023; Revised 26–02–2023; Accepted 28–02–2023

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 324 คน โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรทางด้าน เพศ สถานภาพทางสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; โครงการคนละครึ่ง; เขตตลิ่งชัน

Abstract

The objectives of this research were to study the level of The satisfaction to wards, The 50–50 Co–Payment Scheme of the people in Taling chan District, Bangkok.

The samples composed of 324 persons people in Taling chan District, Bangkok. The data were collected by using questionnaires and analyzed by using the packaging computer program. Statistical tools employed in data analysis and presented through Percentage, Mean, Standard Deviation, t–test and One–Way ANOVA. The level of significance for statistical testing was 0.05.

The research findings are as follow. The level of The satisfaction to wards, The 50 – 50 Co–Payment Scheme of the people in Taling chan District, Bangkok was moderate. According to the hypothesis testing, age and occupation caused difference in the satisfaction. The level of significance for statistical testing was 0.05. However, gender, status, level of education, and income per month did not cause any difference in the satisfaction. The level of significance for statistical testing was 0.05.

Keywords: Satisfaction; The 50:50 Co–Payment Scheme; Taling Chan District

บทนำ

ในปีพุทธศักราช 2563 ทั่วโลกวมไปถึงประเทศไทยได้ประสบปัญหาวิกฤตการณ์ การแพร่เชื้อของโรคระบาด โดยสาเหตุหลักมาจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการแพร่เชื้ออย่างหนักจึงส่งผลให้ ทั่วทั้งโลกประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ประสบปัญหานี้เช่นเดียวกัน จึงได้มีการออกมาตรการรองรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รัฐบาลแต่ละประเทศทั้งนี้รวมไปถึงประเทศไทยก็พยายามคิดหาวิธีแก้ไข และรับมือกับโรคระบาดนี้เพื่อต้องการให้เศรษฐกิจของประเทศ นั้นเดินหน้าต่อ คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติจึงมีการทำหนังสือออกมาด้วยปัจจุบันสถานการณ์ การแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เป็นโรคติดต่ออันตราย ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน และสถานะเศรษฐกิจของประเทศเป็นวงกว้าง จึงให้มีการเฝ้าระวัง ซึ่งมาตรการป้องกันโรคนั้นมีอาทิเช่น เลี่ยงสถานที่เสี่ยงติดเชื้อสถานที่คนแออัดหรืออากาศถ่ายเทไม่สะดวก อยู่ห่างกัน 2 เมตร ใส่แมสก์ป้องกันอย่างถูกวิธี หมั่นล้างมือ เป็นต้น และเพื่อยับยั้งการแพร่ระบาดครั้งนี้จึงทำให้เกิดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบันในหลาย ๆ ประเทศรวมไปถึงประเทศไทยได้มีการรับวัคซีนกันเป็นจำนวนมาก และมีบางส่วนที่ยังไม่ได้รับวัคซีนจึงทำให้รัฐบาลนั้นต้องคิดหาวิธีไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจภายในประเทศมากขึ้น ประเทศไทยได้ประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมาโดยตลอดไม่ว่าจะเป็นในด้านใดก็ตาม จึงส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่ผ่านมากะทรวงต่าง ๆ ได้มีมาตรการออกมาเพื่อนำมารับมือกับปัญหาด้านเศรษฐกิจประเทศไทยยังคงต้องเดินหน้าต่อเพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศนั้นมีการขยับตัวอยู่ตลอดเวลา และยังคงต้องพึงพาดลาค

อุตสาหกรรม ทั้งนี้ได้เกิดเหตุการณ์ที่ทุกคนทั้งโลกนั้นไม่ได้คาดเดาว่าเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงต้องวางแผน และมีการรับมือกับเชื้อไวรัสที่เกิดขึ้น เพราะเชื้อไวรัสดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อทุกประเทศ และทุกคนบนโลก รัฐบาลไทยจึงได้มีการออกนโยบายที่เป็น การช่วยเหลือประชาชน คือ “โครงการคนละครึ่ง” เพื่อเป็นการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ และนำมาดูแล ประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มโดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อย ที่มีการออกแบบมาให้ผู้ได้รับประโยชน์เป็น ร้านค้าขนาดเล็ก และให้แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ และกระตุ้นให้มีการจับจ่าย ใช้สอยมากขึ้น แต่ข้อจำกัดของโครงการคือ ประชาชนที่ลงทะเบียนไม่ทัน และผู้ ที่ไม่มีสมาร์ตโฟน ไม่สามารถเข้าถึงโครงการได้ สำหรับโครงการคนละครึ่งมีระบบการใช้จ่ายผ่าน แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” และ “ถุงเงิน” ที่มีการยืนยันตัวตนเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้ให้มั่นใจว่าไม่มีผู้อื่นมาใช้สิทธิ แทน และมีการใช้จ่ายจริงตามวัตถุประสงค์ของโครงการซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการสร้างการเรียนรู้ให้กับ ประชาชนทุกระดับจนถึงระดับฐานรากให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และ พัฒนาให้สังคมไทยเดินหน้าสู่ Digital Society ไปพร้อม ๆ กัน ในขณะเดียวกันยังเป็นการลดการใช้ เงินสด ทำให้การดำเนินโครงการนั้นเต็มไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรุงเทพมหานครนั้นขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยซึ่งมีประชากรประมาณ 5.59 ล้านคน ซึ่งมีประชากรเยอะที่สุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศ ประชาชนหลังไหลเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครเป็น จำนวนมาก ทำให้เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานครนั้นค่อนข้างที่จะเติบโตไม่ว่าจะเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ไป จนถึงร้านค้าขนาดเล็ก มีการจับจ่ายใช้สอยเป็นจำนวนมาก และร้านค้าในกรุงเทพมหานครมีการรองรับ สำหรับการใช้จ่ายโครงการคนละครึ่งมีมากถึง 200,982 ร้านค้า เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการใช้จ่ายใช้สอยได้ ง่ายสำหรับผู้ค้ารายย่อย และในพื้นที่แขวงคลองซกพระ เขตตลิ่งชัน เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ ที่เล็กแต่มีความหนาแน่นของประชากรมากที่สุดในเดือนธันวาคม 2564 ในแขวงคลองซกพระ เขตตลิ่งชัน นั้นได้มีตลาดน้ำ ตลิ่งชัน และตลาดคลองสองน้ำ เป็นพื้นที่ที่น่าสนใจเพราะพื้นที่นี้ยังคงเรียกว่าเป็นตลาดน้ำที่มีอยู่ใน กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่ให้ประชาชนหรือคนในชุมชนได้เข้ามาค้าขายจึงทำให้เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจไปในตัว

ในการใช้โครงการคนละครึ่งในครั้งนี้ มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน ประชาชนที่ได้เข้ามาลงทะเบียนใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งนั้น มีทั้งนิสิตนักศึกษา จนกระทั่งผู้สูงอายุ ซึ่งมี อายุเกิน 61 ปีขึ้นไป จึงอาจจะส่งผลกระทบต่อการใช้งานในโครงการคนละครึ่ง การนำแอปพลิเคชันเป๋าตัง มาเป็นตัวกลางในการใช้จ่ายนั้น อาจจะทำมาซึ่งปัญหาหลายด้าน เช่น การลงทะเบียนขอรับสิทธิโครงการ คนละครึ่ง การยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน และอีกทั้งต้องเติมเงินเข้าไปก่อนที่จะนำมาใช้ในการใช้จ่าย ชื่อของ ในปัญหาส่วนนี้อาจจะทำให้เกิดปัญหาต่อผู้สูงอายุ หรือคนหลายกลุ่มตามมา

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ในส่วนของนโยบายโครงการคนละครึ่งนั้นเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนภายในประเทศ ดังนั้นผู้วิจัยมีความประสงค์ที่ทำการศึกษา

เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาลในโครงการ คนละครึ่ง มากน้อยเพียงใดเพื่ออาจจะเป็นข้อมูลเพื่อนำไปต่อยอดในโครงการอื่น ๆ ในรัฐบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 324 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t – test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเป็น การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ (Fisher’s Least Significance Difference: LSD) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากประกอบด้วย เพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 38.6 มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 29.9 มีรายได้ต่อ 20,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.9 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่ง แสดงให้เห็นว่าประชาชนนั้น มีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่งอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.01

เมื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 6 สมมติฐาน โดยทดสอบความสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ		✓
2. อายุ	✓	
3. สถานภาพสมรส		✓
4. ระดับการศึกษา		✓
5. อาชีพ	✓	
6. รายได้ต่อเดือน		✓

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ระดับ 0.05

จากตารางทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 6 สมมติฐาน ผลปรากฏว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่ง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่งของประชาชน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่ง แสดงให้เห็นว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจต่อโครงการคนละครึ่งอยู่ในระดับ ปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ประชาชนนั้นให้ความสำคัญกับโครงการที่ประชาชนนั้นได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อจะบรรเทาผลกระทบที่เกิดมาจาก สถานการณ์การแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รัฐบาลได้หาทางออกให้กับประเทศโดยมี

การจัดทำโครงการคนละครึ่งขึ้นมาเพื่อที่จะให้ประชาชนนั้น ได้จับจ่ายใช้สอย การที่มีโครงการคนละครึ่งนั้นได้ทำให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง เท่านั้น ผู้ศึกษาค้นคว้าข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. โครงการคนละครึ่งนั้นเป็นนโยบายของรัฐบาล ที่เกิดขึ้นมาเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ที่ได้รับผลกระทบที่เกิดมาจาก สถานการณ์การแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งโครงการคนละครึ่งในแต่ละรอบนั้นได้รับผลตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างมาก มีประชาชนเข้ามาใช้งานเต็มจำนวนที่เปิดให้ใช้งานในแต่ละรอบแต่โครงการคนละครึ่งที่เกิดขึ้นนั้นรัฐบาลอาจจะยังแก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ตรงจุดมากเท่าที่ควร จึงทำให้ผลลัพธ์ออกมาได้ไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น ประชาชนควรมีสิทธิ และควรมีตัวเลือกที่จะให้มีนโยบายที่ประชาชนจะได้รับอย่างตรงจุดมากกว่านี้ เพื่อช่วยเศรษฐกิจของประเทศนั้นเดินหน้าต่อไป แม้จะเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดก็ตามในภายภาคหน้า

2. ในการที่จะใช้แอปพลิเคชัน เข้ามาเป็นตัวกลางในการใช้โครงการคนละครึ่งนั้น ควรคำนึงถึงผู้สูงอายุ ที่มีปัญหาในเรื่องของการใช้เทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชันใหม่ ๆ เพราะผู้สูงอายุเหล่านี้อาจจะมีความยากลำบากในการใช้งานในผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. รัฐบาลควรศึกษา และประเมินในส่วนของนโยบายที่จะนำมารับมือหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ดีกว่านำมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโครงการถัดไปของรัฐบาล

2. ควรจะมีการสอบถามประชาชน หรือมีการให้ประชาชนนั้นลงมติ มีสิทธิในการเลือกใช้โครงการ และควรที่จะศึกษาความต้องการของประชาชนในหลาย ๆ กลุ่ม เพื่อให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนจะได้แก้ไข และรับรู้สิ่งที่ประชาชนนั้นต้องการอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิธิพร คงแก้ว. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดตรัง (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุ่งทิพย์ บุตรดี. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปาะ อำเภอกะเปาะ จังหวัดระนอง (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเนตร สุขสวัสดิ์เสรีกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

- วัชรวิ รัชชา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- อมรรัตน์ บุญผา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลพะวา อำเภอกงหรา จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill Book Company inc.