

**คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครอง  
เด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์**  
**ROLES OF MONKS IN PROMOTING OF SUFFICIENCY ECONOMY  
IN DAILY LIFE OF PEOPLE IN MUANG DISTRICT  
KAMPANGPHET PROVINCE**

นางดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา<sup>๑</sup>  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

**บทคัดย่อ**

การวิจัยวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ (๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๒๗๙ คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

**ผลการวิจัยพบว่า**

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

---

<sup>๑</sup> นิสิตพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรม และรับจ้าง จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับและโทษที่จะได้รับตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ และควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ และเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ และการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนนครสวรรค์ ควรนำหลักพุทธธรรมมาใช้เป็นยุทธวิธีประกอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างศักยภาพในการบริการให้แก่ประชาชน ด้วยการจัดทำหลักสูตรอบรมข้าราชการให้มีความรู้ ความเข้าใจ ถึงหลักพุทธธรรม และแนวทางปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักพุทธธรรม โดยจัดให้มีการหมุนเวียนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรพุทธธรรม เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## Abstract

The objectives of this study were : 1) to study levels of satisfaction toward public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province, 2) to compare the levels of the satisfaction toward the public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province by classifying the personal factors, and 3) to study problems, barriers and ways for the development of the public service quality of the staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province.

The sample of the study was 279 people served from the staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province by Accidental Sampling. The study applied Quantitative Research. The study applied Survey Research. The instrument of the study was the questionnaires. The statistics for data analysis used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One Way ANOVA and Least Significant Difference : LSD.

## Results of the Research

overall, the public service quality of the staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province was high. When considering each aspect : process, service, accommodation, quality, and reliability, it was found that these were in high level.

For the comparison of the people's opinion toward the public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province by classifying the personal status, it was found that the people having different age had different opinion toward the public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province at 0.05 of statistical significance. The hypothesis is accepted. However, the people having different sex, educational degree, occupation and income per month had no different opinion. The hypothesis is denied.

For the comparison of number of agriculturists and employees, it was found that the people did not get information for the public and know the rights and advantages and the disadvantages according to law. It was important that the public should provide the information and the proactive public relations. The service should apply the Buddha-Dhamma principles to be the strategy for the performance to promote the potential in the service for the people with training the staffs to know and understand the Buddha-Dhamma principles and the ways for the practice according to the Buddha-Dhamma principles to apply in the performance.

## บทนำ

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รอบตัวเกิดขึ้นมากมาย ทั้งจากกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความเข้มแข็งภาคธุรกิจและเอกชน รวมถึงการพัฒนาสู่สังคมประชาธิปไตย และความตื่นตัวของประชาชนที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งระบบราชการไทยนับเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารประเทศ โดยเฉพาะในระยะเวลาที่ประเทศต้องประสบกับสภาวะวิกฤติการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคม ในขณะนี้ ภาครัฐต้องเป็นพลังขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้มีคุณภาพและสามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารประเทศ

อย่างไรก็ตามระบบราชการไทยมีโครงสร้างขนาดใหญ่ โดยเฉพาะราชการส่วนกลาง มีกระทรวง ทบวง กรมจำนวนมาก บางหน่วยงานมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีสายการบังคับบัญชาหลายชั้นตอนในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นผลให้ขาดคุณภาพ ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ สิ้นเปลือง สูญเปล่า ไม่ประหยัด ไม่คุ้มค่า มีความบกพร่องผิดพลาด และไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง ให้ระบบราชการเป็นราชการยุคใหม่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนสังคมไทยไปสู่การแข่งขันในสังคมโลก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ หมวด ๔ หน้าที่ของชนชาวไทยมาตรา ๗๔ กำหนดให้ “บุคคลที่เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของ

หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคล ตามวรรคหนึ่ง ต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง..” และมาตรา ๗๘ (๔) และ (๕) รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้<sup>๒</sup>

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นหน่วยให้บริการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม ฉะนั้นการจัดระบบให้บริการในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับขณะนี้รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อมุ่งให้มีการปรับเปลี่ยน บทหน้าที่ของภาครัฐ เพื่อเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชนและชุมชน เข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ การลดขั้นตอนการบังคับบัญชาให้สั้นลง การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ บุคลากรภาครัฐมีความเป็นมืออาชีพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานหลัก ซึ่งการให้บริการประชาชนตามกรอบภารกิจของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับ

---

<sup>๒</sup> กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี, (มปท : ๒๕๕๔) หน้า ๗.

ความต้องการของประชาชน อันเนื่องมาจากมีขั้นตอนการดำเนินการมากมายหลายขั้นตอนตามบทบัญญัติและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่เอื้อประโยชน์ในด้านการบริการประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้นจะมีวิธีการพัฒนาระบบราชการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร

ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาปรับปรุง แกไขการให้บริการต่อประชาชนได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึง

พอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยศึกษากับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน ๒๗๙ คน จากการสุ่มประชาชนด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของทาร์โรว์ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน ๑,๐๑๙ คน<sup>๓</sup> ด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และสรุปข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยจำแนกตามคุณภาพการให้บริการประชาชน

### สรุปผลการวิจัย

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ

<sup>๓</sup> กลุ่มงานคดี, สถิติตัวชี้วัดที่ ๔, เดือนเมษายน ๒๕๕๔ ถึง มีนาคม ๒๕๕๕

๕๔.๑๐ มีอายุ ๓๖-๕๐ ปีจำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๐ และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๐

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** จากผลการวิจัย พบว่าความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๙$ ) และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวดี ภูวนารถนุรักษ์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการได้แก่พนักงาน

สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก<sup>๕</sup>

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๒๓$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กมลมาศ ผือโย** ได้ศึกษาถึง การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแสดงความสัมพันธ์ในระดับสูงทุกด้าน<sup>๕</sup>

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความ

---

<sup>๕</sup>จีรวดี ภูวนารถนุรักษ์ , “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖)

<sup>๕</sup>กมลมาศ ผือโย, “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอส่วนตำบลป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓)

พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการจำนวน ๑๘๘ คน ผลการวิจัยได้พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ<sup>๖</sup>

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ธรรมชื่น ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อี.เค.ที.คอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการได้แก่ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง<sup>๗</sup>

---

<sup>๖</sup> วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๔๑.

<sup>๗</sup> สยาม ธรรมชื่น , “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่น แล เชียงใหม่”, สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘) (สาขานโยบาย

**ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ** จากผลการวิจัย พบว่าความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านการเสนอสิ่งที่ป็นรูปธรรม<sup>๘</sup>

**เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล**

**ประชาชนที่มีเพศต่างกัน** พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาประชาชนที่มีเพศต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

---

สาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๔๑.

<sup>๘</sup> ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ , “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กนิษฐา กุลกนิษฐ** ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการเปรียบเทียบ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน<sup>๙</sup>

**ประชาชนที่มีอายุต่างกัน** พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๔๖) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหา**

**นภสินธุ์ โยโสโร (ธีรณานนท์)** ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)” ผลการวิจัย พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการแตกต่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน<sup>๑๐</sup>

**ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๓๐๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสัทชัย จิตตสุโข (ลุยดี)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

<sup>๙</sup> กนิษฐา กุลกนิษฐ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

<sup>๑๐</sup> พระมหานภสินธุ์ โยโสโร (ธีรณานนท์), “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน<sup>๑๑</sup>

**ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน** พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๒๐๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน<sup>๑๒</sup>

<sup>๑๑</sup> พระสัณชัย จิตตสุโข (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

<sup>๑๒</sup> สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต

**ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๑๓๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา กุลกนิษฐ ซึ่งทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน<sup>๑๓</sup>

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย พบว่า มีประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ถือปฏิบัติเหมือนกัน ดังนี้

(สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑)

<sup>๑๓</sup> เรื่องเดียวกัน

๑. ประชาชนที่มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ทั้งหมด เห็นว่ายังไม่มากนัก แต่เนื่องจากจำนวนประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม บางส่วนมีอาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ อยู่ห่างไกลจากการประชาสัมพันธ์ และขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากส่วนราชการที่ตนเกี่ยวข้อง ควรมีการจัดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับรู้ถึงสิ่งที่ควรดำเนินการ เมื่อได้เข้ามาอยู่ในกระบวนการดำเนินคดีอาญาของเด็กและเยาวชน รวมถึงโทษที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อรับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ และส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะตามการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีความเสี่ยงได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว จึงเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อทางราชการในด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพอีกด้วย

๒. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ควรนำหลักพุทธธรรมมาใช้เป็นยุทธวิธีประกอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างศักยภาพในการบริการให้แก่ประชาชน ด้วยการจัดทำหลักสูตรอบรมข้าราชการให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงหลักพุทธธรรม และแนวทางปฏิบัติหน้าที่ โดยยึดหลักพุทธธรรม โดยจัดให้มีการหมุนเวียนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรพุทธธรรม เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

### ๑. เสนอแนะการเยี่ยมเด็กหรือเยาวชน

๑) ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครองให้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น

๒) ควรมีการจัดสถานที่ในการเยี่ยมเด็ก/เยาวชนให้เหมาะสม

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเยี่ยมเด็ก/เยาวชนควรมีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและ เป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่

### ๒. เสนอแนะการเบิกเงินของผู้เยาว์

๑) ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อทุกคนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และแสดงออกถึงความซื่อสัตย์และความซื่อตรงของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือในการมาใช้บริการ

๒) ควรมีการจัดทำสมุดทะเบียนคุมการเบิกเงินของผู้เยาว์ พร้อมทั้งรายรับรายจ่าย ยอดคงเหลือ และรอบระยะเวลาในการเบิกเงินของผู้เยาว์ตามกำหนดฉบับย่อ แทนสมุดบัญชีเงินฝาก ซึ่งต้องเก็บไว้ที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มอบให้ผู้เยาว์/ผู้ปกครองไว้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิด

ความโปร่งใสในการให้บริการ และเพื่อผู้เยาว์/ผู้ปกครองจะได้ทราบรายละเอียดในการเบิกเงินของผู้เยาว์และทราบระยะเวลาในการเบิกเงินครั้งต่อไป รวมทั้งเพื่อสร้างความสบายใจและความมั่นใจในการมาใช้บริการ

### ๓. เสนอแนะการปฐมนิเทศเด็กและเยาวชนกับผู้ปกครอง

๑) ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครองให้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น

๒) ควรมีการเสริมความรู้ด้านหลักธรรมให้กับเด็ก/เยาวชนและผู้ปกครอง เพื่อสร้างความตระหนักในการเคารพเชื่อฟัง รักใคร่ห่วงใยผูกพัน การรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือ เสียสละแบ่งปัน และรับฟังปัญหาซึ่งกันและกันระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครองให้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในรูปแบบขององค์กรเอกชนกับองค์กรรูปแบบขององค์กรภาครัฐ

๓. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มคุณภาพในให้บริการ

๔. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำ

ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

๕. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนที่มารับบริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐทุกหน่วยงาน

## บรรณานุกรม

- กนิษฐา กุลกนิษฐ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสัณทิตถ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓
- กมลมาศ ผือโย, “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอส่วนตำบลป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่)**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓)
- จิรวดี ภูวนารณรักษ์. “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.
- ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโซคซัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙.
- พระมหานภณัฐโยธินโร (ธีรณานนท์). “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสัณทิตถ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขส.มก.)”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสัณทิตถ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขานโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘.
- สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทิตถ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑
- สยาม ธรรมชื่น. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๘.