

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ  
อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี  
SERVICE QUALITY OF NONG WUASO DISTRICT  
MUNICIPALITY UDON THANI PROVINCE

อนันต์ มิทาโช

Anan Mihtacho

บุญเหลือ บุปผามาลา

boonlua Boobpamala

โกศล สอดส่อง

Koson Sodsong

คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Faculty of Political Science, Pitchayabundit College

E-mail: kapobin003@Gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 23 กรกฎาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 24 ธันวาคม 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 24 ธันวาคม 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ

**ผลการวิจัย พบว่า** คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D.= 0.31) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D.= 0.38) และด้านบุคลากรให้บริการ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D.= 0.33) รองลงมาคือด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.= 0.32) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.= 0.40) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่และ

สภาพแวดล้อมควรจัดให้มีช่องทางให้บริการการผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีมุมหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ให้เพียงพอในระหว่างการรอรับบริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ

**คำสำคัญ :** การบริการ, เทศบาลตำบลหนองวัวซอ, หนังสือพิมพ์

#### ABSTRACT

This research contains Research objectives 1) To study the service quality of Nong Wua So Sub-District Municipality 2) to compare the quality Service of the Nong Wua So Municipality The sample used for this research was the voter population in the Nong Wua So Subdistrict Municipality. Nong Wua So District 380 persons in Udon Thani Province. The instrument for data collection was a statistical questionnaire used in Data analysis Are descriptive statistics, ie number, percentage, mean and standard deviation for general data. Of sample The inferential statistics were T-test and F-test for the comparison of service quality of Nong Wua So Municipality

**The research results were found that** Quality of service of the Nong Wua So Subdistrict Municipality Udon Thani Province Overall, it was at the high level ( $= 3.97$ ,  $SD = 0.31$ ) and when considering each aspect, it was found that the side with the highest mean was the service process ( $= 4.15$ ,  $SD = 0.38$ ) and service personnel ( $= 4.12$ ,  $SD = 0.33$ ) followed by site setting and ambient conditions ( $= 4.01$ ,  $SD = 0.32$ ), and the side with the least mean value was the service channel ( $= 3.60$ ,  $SD = 0.40$ ). Quality of service of the Nongwua So sub-district municipality Nong Wua So District Udon Thani Province, classified by sex, age, education level and occupation as a whole, it was found that age, education level and occupation were statistically significant difference at 0.05 level while age was not different. Recommendations for development and solving problems related to service quality of Nong Wua So Subdistrict Municipality Nong Wua So District Udon Thani province, for location and environment arrangement, should provide a service channel for the elderly, the disabled, with sufficient book corners, journals and newspapers during the waiting time to receive services of Nong Wua So Sub-District Municipality.

**Keywords:** service, Nongwuasow Sub-district Municipality, newspapers

#### 1. บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเป็นสุขาภิบาลหนองวัวซอ เมื่อปี พ.ศ. 2518 และต่อมาได้รับประกาศ ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลหนองวัวซอ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 โครงสร้างการบริหารของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ประกอบด้วย รวม 6 กอง 1 สำนัก ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม และกองการศึกษาและวัฒนธรรม

เทศบาลตำบลหนองวัวซอ เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) ภารกิจที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองวัวซอจึงได้ดำเนินการวางแผน และกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด และทุกหน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ได้ดำเนินการตามแผนและยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ดังนั้นเพื่อให้ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลการใช้บริการของเทศบาล ซึ่งถือเป็น ขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะ ประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการ ในปัจจุบัน ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใด ที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมา ปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีใน ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชน อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองวัวซอ จำนวน 7,715 คน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แนวคิดการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, p.125) (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2538, หน้า 40) และกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน
  3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
    - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
    - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 4 ด้าน 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม 4) ช่องทางการให้บริการ
  4. ขอบเขตด้านระยะเวลา  
ทำการศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึง วันที่ 1 ตุลาคม 2563

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคล เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 4 ด้าน 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม 4) ช่องทางการให้บริการ จำนวน 40 ข้อ มาเปรียบเทียบกับน้ำหนักเฉลี่ยใช้หลักเกณฑ์การ แบ่งเป็น 5 ระดับ (พิสนุ พงศรี, 2549, หน้า 184)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

#### 5. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม และนิยามตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาและมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามภารกิจงานของอุดมศึกษาเอกชนให้สอดคล้องกับการให้บริการประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวน 40 ข้อและตรวจสอบ แก้ไข ความถูกต้องของเนื้อหาและความชัดเจนของภาษา

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามของวัตถุของการวัดค่า IOC ( Index of Item-Objective Congruence ) ให้ได้ค่า IOC แล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปให้ประชาชนในพื้นที่ จำนวน 40 คน ทำการตอบและนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96

5. นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try -out) ที่เทศบาลตำบลหมากหญ้า ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach โดยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ขึ้นไป

6. ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่เทศบาลตำบลหนองวัวซอจำนวน 380 คน ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบลักษณะของแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามตลอดระยะเวลาการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภาคสนามเป็นเวลา 30 วันตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2563

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนน้ำหนัก ดังนี้

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| คุณภาพการให้บริการมากที่สุด | 5 คะแนน |
| คุณภาพการให้บริการมาก       | 4 คะแนน |
| คุณภาพการให้บริการปานกลาง   | 3 คะแนน |

คุณภาพการให้บริการน้อย 2 คะแนน

คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด 1 คะแนน

2. นำค่าคะแนนเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับน้ำหนักเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์การแบ่งเป็น 5 ระดับ (พิสนุ พองศรี, 2549, หน้า 184) ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึงคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึงคุณภาพการให้บริการ มาก

2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ น้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด

3. การจัดอันดับจัดตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ 1. ทำหนังสือถึงผู้นำชุมชนในเทศบาล ตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ ประชาสัมพันธ์ตอบ แบบสอบถาม ตามวันและเวลาที่นัดหมาย 2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งได้จัดเตรียมไว้แล้วนำไปส่งให้กับกลุ่ม ตัวอย่างด้วยตนเองตามที่ได้นัดหมายไว้ โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมโดยวิธีการจับฉลาก พร้อมทั้งแนะนำตัวพร้อม ชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถาม การวิจัยและขอรับกลับ ในวันเดียวกันด้วยตนเอง 3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อ การวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติพรรณนา แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอ หนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้สถิติค่าที (t-test) ส่วนตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, Method)

## 7. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

2. อายุ ส่วนใหญ่อายุ 31- 40 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุ 26-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 อายุ 51-60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 อายุ 18-25 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และช่วงอายุน้อย ที่สุดคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวช./ ปวส. /ปวท. อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จำนวน 110 คน คิดร้อยละ 28.90 ระดับปริญญาตรี 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

4. อาชีพ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและกรรมกร จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

5. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=.38) รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=.33) และด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=.32) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.60$  S.D.=.40) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

6. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ด้านกระบวนการให้บริการ ปรากฏว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=.380) เมื่อวิเคราะห์แต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการเป็นไปตามระเบียบ และเป็นไปตามขั้นตอน ( $\bar{X}=4.52$ , S.D.=.546) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (บัตรคิว) ( $\bar{X}=4.51$ , S.D.=.565) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.50$ , S.D.=.691)

7. ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ปรากฏว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=.333) เมื่อวิเคราะห์แต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.59$ , S.D.=.539) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.54$ , S.D.=.544) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.50$ , S.D.=.668)

8. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ด้านการจัดการสถานที่และสภาพแวดล้อม ปรากฏว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=.323) เมื่อวิเคราะห์แต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ สถานที่ให้บริการมีการถ่ายเทอากาศดี ( $\bar{X}=4.53$ , S.D.=.499) รองลงมาคือ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.47$ , S.D.=.545) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีมุมให้อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ในระหว่างรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.24$ , S.D.=.840)

9. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ด้านช่องทางการให้บริการปรากฏว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.60$ , S.D.=.401) เมื่อวิเคราะห์แต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสาร ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ ( $\bar{X}=4.32$ , S.D.=.535) รองลงมาคือ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=.647) และมีการออกให้บริการที่หมู่บ้าน/ชุมชนตามห้วงเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=.643) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีกล่องเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ( $\bar{X}=2.81$ , S.D.=.763)

10. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศและอาชีพไม่แตกต่างกัน

11. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1. ควรมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ลดขั้นตอนการปฏิบัติ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการแต่งการ

ให้เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 3. มีมุมให้หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ในระหว่างรอรับบริการ 4. มีกล่องเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่นๆ และในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้เห็นความแตกต่างผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ (Scheffe's Method) ดังนี้ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ จำแนกตามอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ อาชีพ เกษตรกรรม / กสิกรรม กับ อาชีพรับจ้างคู่อื่นๆ นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง นั้นหมายความว่าประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรม / กสิกรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง

## 8. อภิปรายผล

ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด 4 สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายธีรวัฒน์ พรหมเพ็ญ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการบุคลากรงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานขอรับบริการ จำนวนครั้งที่ติดต่อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา นิวัฒนากุล (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการพบว่าเวลาที่ใช้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ประชาชนที่มีระดับอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายธีรวัฒน์ พรหมเพ็ญ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการบุคลากรงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ งาน ขอรับบริการ จำนวนครั้งที่ติดต่อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 9. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดย ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก  $\bar{X} = 3.97$  S.D.=.31 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า 1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก  $\bar{X} = 4.15$  S.D.=.38 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก  $\bar{X} = 4.12$  S.D.=.33 3. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก  $\bar{X} = 4.01$  S.D.=.32 4. ด้านช่องทางการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก  $\bar{X} = 3.60$  S.D.=.40 ผู้วิจัยจึงนำ ผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ดังนี้ ให้เจ้าหน้าที่ ในองค์กรให้ทำงานให้มีความรวดเร็ว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรนำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้ บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข กระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ลดขั้นตอน การปฏิบัติ ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากร อย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว การแต่ง กายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการแต่งกายให้เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยให้เป็นไปใน แนวทางเดียวกัน ควรปรับปรุงระบบบัตรคิวหรือให้มีระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็น พิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วย บริการ เคลื่อนที่เพื่อเป็นให้มีความถี่ขึ้น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการ บางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่งพักคอยระหว่างรอรับ บริการ จัดให้มีมุมอ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ในระหว่างรอรับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ พักพิการ และมีกล่องเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ หรือมีแบบสอบถามความพึงพอใจ ในการ ให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการบริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองซอ กับเทศบาลตำบลในจังหวัดอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน

## บรรณานุกรม

กมลชนก อ่อนอัมสิน และคณะ. (2545). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 10 ฉบับที่ 2.

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). **การสร้างควมพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จักกฤษณ์ นรนิติผดุง. (2551). **การประเมินผลนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น**. คณะพัฒนาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **ขยายฐานประชาธิปไตยสู่ปวงชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). **คู่มือปฏิบัติ Six Sigma เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทองทิภา วิริยะพันธุ์. (2545). **มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร (Online)**.
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. **การประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร**.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรวัฒน์ พรหมเพ็ญ. (2557). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการบุคลากรงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**.
- นราศรี ไววนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดมศรี. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา นิวัฒนากุล. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. (2496). **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 70 ตอนที่ 14**.
- พรทิพย์ วรภิกโกคาทร. (2540). **“ผู้รับสาร” หน่วยที่ 6 ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ประสานงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิสนุ พองศรี. (2551). **เทคนิควิธีประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- รัฐพล นราติศร. (2545). **ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง:กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภาศรี คงเกลี้ยง. (2539). **ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิตใหม่**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.

- วสันต์ เตชะฟอง. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สุรางค์ จันทร์เอม. (2537). **หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุวิทย์ พัฒนากิตติ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ (Online)**. <http://bora.dopa.go.th/part4.him.go.th>, 2556, ธันวาคม 15.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เกมครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : ซีบีทีแอล บุ๊คส์.
- สุฟาง แซ่หล่อง. (2553). **การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพกาประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**.
- Australian Institute of Health and Welfare (AIHW). (2006). **Public Housing National Social Housing Survey-key result**. [Online Serial]. Available : <http://www.aihw.gov.au/publications/aus/bulletin41/bulletin41.pdf>.
- Govmonitor Public Sector News & information. (2009). **Singapore Releases 2009 Patient Satisfaction Survey**. [Online serial]. Available. [http://www.thegovmотор.com/world\\_news/asia/singapore\\_release\\_2009\\_patient\\_satisfaction\\_survey\\_27574.html](http://www.thegovmотор.com/world_news/asia/singapore_release_2009_patient_satisfaction_survey_27574.html).