

## ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน

### ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

### People's Attitude to Works Service of Registry office

### Muaeng ,Sakon Nakhon

ชพล กลยานีย์\* และ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล\*

Thapon Kalayanee and Dr.Jitti Kittilerdpraisarn

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test ชนิด Independent Samples และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ผลการ

---

\* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน (4) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ, บริการ, สำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร

### Abstract

The purpose of this study is to investigate people's attitude to works service of Registrar office, Mueang District Office, Sakon Nakhon Province. A sample of this study is around 400 people those who are residing in the Mueang district area, Sakon Nakhon province. Those sample numbers are selected by simple random sampling. The instrument research to collect data is a rating scale questionnaire whose reliability value is .95. Data analysis is conducted using percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing through t-test of independent samples and F-test (one-way ANOVA). The findings have been disclosed the following: (1) people's attitude to works service of Registrar office, Mueang District Office, Sakon Nakhon Province as a whole is at the high level. (2) A comparison between the sexes has showed a significant difference at the .01 level of the overall people's attitude to works service of Registrar office, Mueang District Office, Sakon Nakhon Province. As each aspect is considered, the aspect

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์  
ปีที่ 3 เล่มที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2557)

of facilities has found significant difference at the .01 level. (3) A comparison of attitude on service of Registrar office, Mueang District Office, Sakon Nakhon Province between both sexes has showed no significant difference. (4) A comparison of the overall and each aspect attitude on service of Registrar office, Mueang District Office, Sakon Nakhon Province between whose educational attainments are different which is showed a significant difference at the .01 level. (5) A comparison of attitude based on occupation of the people having opinion on service of Registrar office, Mueang District Office, Sakon Nakhon province is showed a significant difference as a whole and each aspect at the .01 level.

**Key Word:** Attitude, Works Service, Registry office Mueang Sakon Nakhon District

## บทนำ

การบริการประชาชน เป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น จึงเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของข้าราชการ แต่เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทำให้การบริการประชาชนต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนอย่างแท้จริง งานทะเบียน เป็นอีกงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชน ตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต และเป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีผลต่อสิทธิ ผลประโยชน์ของประชาชนอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย การให้บริการด้านงานทะเบียนจึงถือว่ามีความสำคัญต่อประชาชนทุกวัย การให้บริการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ การปรับสถานที่ราชการให้ไปสู่ความเป็นเลิศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ทศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับใดและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 87,600 คน (สำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พฤษภาคม 2556)

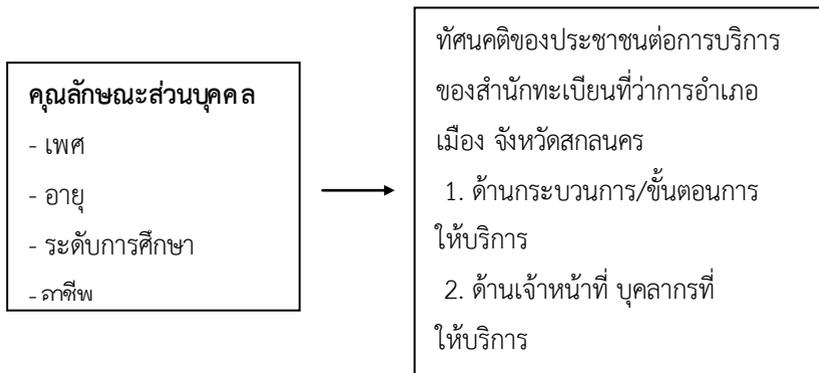
วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 3 เล่มที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2557)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ในเขตอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างใน นิรดา พันธุ์สระ, 2554: 49)

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใน 3 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการและ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดให้แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่สำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2556 - 16 กรกฎาคม พ.ศ.2556 โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 ชุด แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด โดยใช้วิธีการทางสถิติ และวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และทดสอบสมมติฐาน

### **สถิติที่ใช้ในการศึกษา**

สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์  
ปีที่ 3 เล่มที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2557)

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย 1) ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective Congruence) 2) ค่าอำนาจจำแนก (Distribution) ใช้สำหรับหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) และ 3) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย t-test (Independent variables) และด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

## ผลการศึกษา

ในการวิจัยทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนครครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. เปรียบเทียบความแตกต่าง ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ทักษะคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ทักษะคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ทักษะคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทักษะคติต่อการบริการทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## สรุปอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าทักษะคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

เพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิง มีทักษะคติต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเพศชาย หญิง ไม่เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ สุภัญญา เนื่องจำนง (2553: 42) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 3 เล่มที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2557)

ของสำนักงานทะเบียนเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกระดับอายุอย่างเสมอภาคกัน สอดคล้องกับ สุกันยา เนื่องจำนง (2553: 42) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพราะกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการบริหารงานและบทบาทหน้าที่หน่วยงานราชการ เข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน สอดคล้องกับ อธิวิวัฒน์ บุญตานนท์ (2550: 82) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ เข้าใจระบบการให้บริการสามารถเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลปรับปรุงการให้บริการและควบคุมการตรวจสอบการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้น และสอดคล้องกับ อธิวิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553: 98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน กับประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา

อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการได้รับบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน กล่าวคือ ประชาชนคิดว่า การให้บริการยังมีการเลือกปฏิบัติ ชนชั้น โดยข้าราชการ หรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวจะได้รับบริการที่รวดเร็วและดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ หรือลูกจ้าง สอดคล้องกับ วรณวิมล ศรีโย (2552: 96) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนที่ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อนำไปพิจารณาและประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนและเกิดประโยชน์มากที่สุด
2. ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพิ่มการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่บัตรประจำตัวประชาชนกับเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- นิลรดา พันหัวสระ. 2554. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขามแก่น อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วรรณวิมล ศรีใย. 2552. การบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัญญา เนื่องจำนง. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2556. ก.พ.ร. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2556, จาก [www.opdc.go.th/lite/index.html](http://www.opdc.go.th/lite/index.html).
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อรัญญา บุญदानนท์. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีสีกษาตำบลท่าทราย อำเภอเมืองจังหวัดเขียงราย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.