



คุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

The Quality of Public Services Affecting the Quality of Infrastructure Services in the
Division of Public Works, Ban Klang Subdistrict Administrative Organization, Mueang
District, Nakhon Phanom Province.

นวพล เมาลี^{1*} วรวุฒิ อินทนนท์² และสำราญ วิเศษ²

Nawaphon Maolee ^{1*} Worawut Inthanon² and Samran wiset²

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชน และเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดี ของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่ว่าจะในเรื่องเศรษฐกิจการศึกษาความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชนประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดย ระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 2) ศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และ 3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวนทั้งสิ้น 375 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาร์ยา มาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ระดับคุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 3) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณคุณภาพการบริการด้านสาธารณะ ทั้ง 6 ด้าน

Received : 18 มีนาคม 2568

Revised: 26 มิถุนายน 2568

Accepted : 27 มิถุนายน 2568

¹ บัณฑิตศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, Graduate Studies, Faculty of Liberal Arts and Sciences, Nakhon Phanom University.

² คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, Faculty of Liberal Arts and Sciences, Nakhon Phanom University.

*Corresponding author : Nawapolmk@gmail.com



ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

Local administrative organizations, under the supervision of the Department of Local Administration, Ministry of Interior, serve as the governmental units closest to the people and play a vital role in addressing their well-being. Their responsibilities include a wide range of public services that directly affect citizens' quality of life in areas such as the economy, education, and public safety. One of the main duties of local administrative organizations is to provide services to the people, along with local administration through the local administrative organization system. The purposes of this study were: 1) to examine the level of service quality provided by the Division of Public Works at the Ban Klang Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Phanom Province; 2) to assess the efficiency of public infrastructure services offered by Division of Public Works at the Ban Klang Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Phanom Province; and 3) to investigate the impact of service quality on the efficiency of public infrastructure services offered by the Division of Public Works at the Ban Klang Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Phanom Province. The study employed a quantitative research approach. The participants were 375 people with household registration in Ban Klang Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Phanom Province, selected using Taro Yamane's formula. Data were analyzed using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation (S.D.), and multiple regression analysis.

The results revealed that: 1) the level of service quality when considered in each aspect in each dimension was at the highest level, namely in the aspect dimension of service process and procedures; 2) the level of public service efficiency in the aspect dimension of infrastructure of the public works was at a high level in every aspect; and 3) The results of the multiple regression analysis revealed that all six aspects of public service quality—including road construction projects, road maintenance and improvement projects, public lighting installation projects, maintenance and improvement of public lighting systems, village water supply construction projects, village water supply maintenance projects, and water resource development for household consumption—significantly influenced the efficiency of public infrastructure services at the 0.05 statistical significance level.

Keywords : Quality of Public Services, Efficiency of Public Infrastructure Services, Local Administrative Organization.



บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกสุขของประชาชนที่สุดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่ว่าจะในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษาความปลอดภัยฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชนประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นระบบการปกครองตนเองซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองซึ่งประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและ/หรือความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ เช่นบ้านเรือนที่อยู่อาศัยระบบสาธารณสุขูปโภค ได้แก่ ถนนไฟฟ้าโทรศัพท์ และรวมไปถึงความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจความสะอาดปราศจากมลพิษและการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมืองจังหวัดนครพนม เป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครอง และจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเองหรือเรียกว่า เป็นการปกครองตนเองในท้องถิ่น แนวความคิดให้มีการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่ารัฐบาลไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดบริการต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมาย และเพียงพอกับความต้องการของราษฎรที่อยู่ตามท้องถิ่น จึงเห็นสมควรที่รัฐบาลจะกระจายอำนาจลงไปถึงชุมชนระดับตำบล คือ องค์การบริหาร

ส่วนตำบล จนเมื่อรัฐธรรมนูญปี 2540 ประกาศบังคับใช้ โดยแยกเรื่องของการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นหมวดหนึ่งโดยเฉพาะทำให้อำนาจในการปกครองตนเองของประชาชนมีมากขึ้น เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสรับรู้ มีส่วนร่วม และใช้สิทธิในการปกครองชุมชนตนเองได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการยอมรับมีส่วนร่วมมีอิสระ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนสังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐโดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยรัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุดคือการบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงานรัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรมเสมอภาคอย่างต่อเนื่องรัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผล



การปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของงานกองช่างในเรื่องของไฟฟ้าบริการ และการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางว่าตรงต่อความต้องการของประชาชนในตำบลบ้านหรือไม่ รวมถึงการเพิ่มระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนตำบลบ้านกลางอย่างเต็มที่ คุ่มค่าและเหมาะสมกับงบประมาณที่จัดสรรลงไปเพราะการบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นจะทำให้เกิดการพัฒนานอกจากนี้ภารกิจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางที่ดำเนินการแล้วทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางก็ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนในเขตตำบลบ้านกลางเป็นไปด้วยความสมบูรณ์และมีความพร้อมอยู่เสมอ (เสาวลักษณ์ ตีมัน, 2560)

จากที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของงานกองช่าง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และได้ข้อมูลสารสนเทศที่จะนำมาพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยประกอบด้วย บ้านขนาด จำนวน 1,569 คน บ้านกลาง จำนวน 1,311 คน บ้านดงตัว จำนวน 2,083 คน บ้านกลองใหญ่ จำนวน 308 คน บ้านกลางน้อย จำนวน 556 คน และบ้านดงยอ จำนวน 216 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,043 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ณ วันที่ 16 ม.ค. 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 375 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2563 : 45) กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์และค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้ที่ 5 เปอร์เซนต์

3. สถิติ



3.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (อ้างอิงใน บุญชมศรีสะอาด, 2553)

ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 1

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	173	46.13
1.2 หญิง	202	53.87
รวม	375	100
2. อายุ		
2.1 18 - 30 ปี	71	18.93
2.2 31 - 40 ปี	149	39.74
2.3 41 - 45 ปี	98	26.13
2.4 มากกว่า 45 ปี	57	15.20
รวม	375	100
3. อาชีพ		
3.1 รับจ้างทั่วไป	42	11.20
3.2 ค้าขาย	80	21.33
3.3 เกษตรกร	56	14.93
3.4 เกษตรกรรม	49	13.07
3.5 พนักงานบริษัท	81	21.60
3.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	17.87
รวม	375	100
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	42	11.20
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	61	16.27
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	10.13
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	71	18.93



สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
4.5 ปริญญาตรี	117	31.20
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	46	12.27
รวม	375	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	46	12.27
5.2 10,001 – 15,000 บาท	99	26.40
5.3 15,001 – 20,000 บาท	98	26.13
5.4 20,001 – 25,000 บาท	70	18.67
5.5 25,001 – 30,000 บาท	30	8.00
5.6 สูงกว่า 30,000 บาท	32	8.53
รวม	375	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.87 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.13 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.74 รองลงมา คือ อายุ 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.13 น้อยที่สุดคือ มากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.20 ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.60 รองลงมา คือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.33 น้อยที่สุด คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 11.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.20 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.93 น้อยที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.13 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา คือ 15,001 – 20,000 บาท น้อยที่สุด คือ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.00

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม	ระดับความคิดเห็น N = 375			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.34	มากที่สุด	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.35	มาก	5
3. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.44	มาก	4
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.51	มาก	3
5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.48	0.34	มาก	2
โดยรวม	4.41	0.20	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.34) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.51) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.35)

3. การสร้างสมการคุณภาพการบริการด้านสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Y	-	0.235**	0.225**	0.180**	0.273**	0.233**
X ₁		-	0.043**	0.115**	0.105**	0.021**
X ₂			-	0.063**	0.155**	0.011**
X ₃				-	0.071**	0.015**
X ₄					-	0.278**



ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
X ₅						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าหน่วยวัด Y คือ ตัวแปรตาม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (X₁) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X₂) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X₃) ด้านช่องทางการให้บริการ (X₄) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X₅) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.180 - 0.225 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความถี่ในการเข้ามาใช้บริการงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (X₁) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X₂) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X₃) ด้านช่องทางการให้บริการ (X₄) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X₅) มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.015 - 0.278 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่ส่งผล ประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการ	ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.354	0.213	11.067	0.000*
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (X ₁) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X ₂)	0.106	0.026	4.046	0.000*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X ₃)	0.108	0.025	4.231	0.000*
ด้านช่องทางการให้บริการ (X ₄)	0.081	0.020	3.996	0.000*
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X ₅)	0.070	0.019	3.745	0.000*
	0.104	0.027	3.881	0.000*

F = 20.338 p = 0.000 AdjR² = 0.205

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (X₁) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X₂) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X₃) ด้านช่องทางการให้บริการ (X₄) และด้านการให้บริการอย่าง

เสมอภาค (X₅) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6

เมื่อนำคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (X₁) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X₂)



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_3) ด้านช่องทางการให้บริการ (X_4) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X_5) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Y) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.205 โดยได้ค่าสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$Y = 2.354 + 0.106 X_1 + 0.108 X_2 + 0.081 X_3 + 0.070 X_4 + 0.104 X_5$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างพยากรณ์คุณภาพการบริการด้านสาธารณะ ของงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนมพบว่า คุณภาพการบริการด้านสาธารณะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 20 – 50 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนมมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม สอดคล้องกับ มะลิวัน สังเกตกิจ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอนางพละ จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และเพื่อนำผลการศึกษานำเสนอต่อผู้บริหารในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ขององค์การให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรง เวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาล ควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้



เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านโครงการก่อสร้างถนน 2) ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน 3) ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ 4) ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณะ 5) ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และ 6) ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถสะท้อนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม สอดคล้องกับงานวิจัย สุธาสิณี จันทรชื่น (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดิน นครศรีธรรมราช เป็นต้น ด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของสถานที่ รองลงมาคือด้านระบบกระบวนการดำเนินงาน และด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดิน นครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ ชูหาญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็น

รายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างหลักสารณียธรรมกับประสิทธิผลการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความถี่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม สามารถสะท้อนได้ว่า ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจจุบันที่ใช่มาตรฐานให้บริการที่ดี แนวทางพัฒนาการ ให้บริการ คือ นส่วนของงานที่มีการก่อสร้าง/ติดตั้งนั้น ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้นำชุมชน ควรร่วมมือกันตรวจสอบคุณภาพของวัสดุที่นำมาใช้ในการก่อสร้าง/ติดตั้งและดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน ว่างานที่ได้รับการก่อสร้าง/ติดตั้งนั้นได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้หรือไม่และก่อนที่จะมีการส่งมอบงานจะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของงานอีกครั้งว่ายังมีข้อขาดตกบกพร่องตรงจุดใดบ้าง จะได้ให้ผู้ที่มีส่วน รับผิดชอบดำเนินการให้เรียบร้อยเสร็จสมบูรณ์และในด้านของการให้บริการประชาชนทางเทศบาลเองควรมีการเพิ่มช่องทางในการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือระบบขั้นตอนของการให้บริการโดยตรง ว่ามีข้อติดขัดหรืออุปสรรคใด ๆ ที่ส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งตัวผู้บริหารและผู้ที่มีอำนาจ โดยตรงจำเป็นต้องลงมาตรวจสอบติดตามการทำงานในการ



ให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมาตลี ดาราเรือง (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งได้ให้แนวทางในการพัฒนาไว้ว่า งานที่มีการก่อสร้างซ่อมบำรุงควรมีการควบคุมและตรวจสอบงานให้ตรงตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของวัสดุที่นำมาก่อสร้างให้มีความเหมาะสมกับงาน ควรมีการควบคุมการก่อสร้างให้ได้มาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้และต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกซ่อมแซมตรวจสอบปัญหาทันทีที่ได้รับแจ้งเมื่อพบปัญหาจะต้องดำเนินการก่อสร้างซ่อมแซมทันทีเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

ผลจากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการด้านสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงข้อบกพร่องในการให้บริการจึงอยากขอเสนอแนะแนวทางการให้บริการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานในครั้งต่อไป

1.1 งานกองช่างควรมีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้การให้บริการได้อย่างทั่วถึง

1.2 งานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ควรมีการจัดระบบการให้บริการที่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนคัดเลือกตัวแทนของตนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบดูแล ติดตามการทำงานในด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการก่อสร้าง/การติดตั้งใกล้ชิดเพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสของท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งจังหวัดจะได้มุมมอง และภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และความคาดหวังต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการในปัจจุบัน

2.3 การศึกษาวิจัยสาเหตุปัญหาต่าง ๆ ของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

2.4 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจนครบถ้วนเท่าที่ควรและเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ



เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). ข้อมูลประวัติของ อบท. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ วันที่ 4 กันยายน 2566 จาก <https://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์ แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มะลิวัลย์ สังเกตกิจ. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน เทศบาล ตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, วิทยาลัยทองสุข).
- มาตุลี ดาราเรือง. (2554). แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ ไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2560). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธาสินี จันทรชีน. (2559). คุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย).
- สุนารี แสนพุก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย).
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ แปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์).