

คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

เทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

Quality of public service of the Civil Registration Division and the National Identity

Card of Nonthaburi Municipality, Muang District, Nonthaburi Province

นางสาวพรรณภา มหามาศย์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด

Roi Et Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีเก็บตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันจำนวน 39 คน ซึ่งมีอายุ 18 ปีขึ้นไป เก็บข้อมูล 10 วันรวม ทั้งหมด 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ส่วนมากประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,00 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีคุณภาพในระดับมากที่สุด คือ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.06$)

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ประชาชน, เทศบาลนครนนทบุรี

Abstract

Research study the objective of this study was to study the level of quality of public service of the Civil Registration Division and the National Identity Card of Nonthaburi Municipality, Muang District, Nonthaburi Province. and to compare the quality of public service of the Civil Registration Division and the National Identity Card of Nonthaburi Municipality, Mueang District, Nonthaburi Province. Classified by personal factors the population used in this study was Users who come to contact to obtain services from the Civil Registration Division and ID cards of Nonthaburi Municipality, Mueang District, Nonthaburi Province Samples of 39 people who used the service each day, aged 18 years and over, were collected for 10 days, totaling 390 people. The research instrument was a questionnaire.

1) Most of the respondents were female than male. There were 223 females, representing 57.2 percent, most were between 25-35 years of age, 136 people, representing 34.9 percent, with bachelor's degree, 192 people, or 49.2 percent. Most of them work in civil service, numbering 112 people, accounting for 28.7 percent, and monthly income 10,001 – 20,000-baht, 149 people, accounting for 38.2 percent.

2) The service users with different personal factors had different opinions on the quality of public service of the Civil Registration Division and the National Identity Card of Nonthaburi Municipality, Muang District, Nonthaburi Province, and the service users had different opinions on the service quality. Citizens of the Civil Registration Division and National Identity Card of Nonthaburi Municipality, Muang District, Nonthaburi Province. Overall, the quality of service was at a very high level ($\bar{x} = 4.20$). It was at the highest level ($\bar{x} = 4.27$), building and premises ($\bar{x} = 4.18$), service system ($\bar{x} = 4.20$), and public relations ($\bar{x} = 4.06$).

Keywords: Service quality, people, Nonthaburi Municipality

1. บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ จากกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งมีผลด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการคมนาคม ด้านเทคโนโลยีเป็นการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกแห่งการพัฒนา ทำให้การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐในด้านสาธารณสุขปลอดภัยจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มี

ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วได้มาตรฐาน เป็นที่น่าเชื่อถือองค์การต่าง ๆ จึงควรมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น อาจจะต้องอาศัยการพัฒนาด้านระบบงานของทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับล่าง ในการที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ทุกคนควรจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการ ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

เทศบาลนครนนทบุรีเป็นเทศบาลประเภทพิเศษ มีพื้นที่ในเขตเทศบาลรวม 38.9 ตารางกิโลเมตร พื้นที่เขตเทศบาลประกอบด้วย 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลประชาชนในท้องถิ่น จัดเป็นเทศบาลขนาดใหญ่กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรีที่ต้องคอยให้บริการแก่ประชาชนทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล เป็นงานหลักของงานทะเบียนชนิดต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยเพราะเป็นเอกสารสิทธิที่กำหนดฐานะความเป็นคนไทยขั้นพื้นฐาน และเป็นข้อมูลทางสถิติซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เทศบาลนครนนทบุรีจึงได้มีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ในการให้บริการโดยการสร้างตึกบริการประชาชนหลังใหม่ ให้มีความสะดวกสบายมี เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับการให้บริการแก่ประชาชน ให้สอดคล้องตามพันธกิจในเรื่องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเน้นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจน การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสมสืบต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ การแก้ไขปรับปรุง และพัฒนากองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ฉะนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาส่วนนี้หรือนำไปสู่การพัฒนาปัญหาการใช้ บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ขอบเขตประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ซึ่งผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ให้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีเฉลี่ยวันละประมาณ 150 คน เก็บตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันจำนวน 39 คน เก็บข้อมูล 10 วัน รวมทั้งหมด 390 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้มี ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2)ด้านอาคารสถานที่ 3)ด้านระบบการให้บริการ และ 4)ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะการบริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน จำนวน 39 คน ใช้เวลาเก็บข้อมูล 10 วัน รวมแล้วเป็นจำนวน 390 คน โดยให้ตัวอย่างมีอิสระในการตอบและเมื่อตอบเสร็จแล้วให้นำแบบสอบถามส่งคืนมายังผู้วิจัย

7. สรุปผลการวิจัย

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรได้แก่ เพศ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้วิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาร้อยละ ดังที่แสดงในตารางที่ ๑

ตาราง ๑. แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	157	40.3
หญิง	223	59.7
2. ช่วงอายุ		
15 - 24 ปี	68	17.4
25 - 35 ปี	136	34.9
36 - 45 ปี	97	24.9
มากกว่า 46 ปี	89	22.8
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	182	46.7
ปริญญาตรี	192	49.2
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.1
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	98	25.1
อาชีพรับราชการ	112	28.7
พนักงานเอกชน	77	19.8
อื่น ๆ	103	26.4
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	30.5
10,001 - 20,000 บาท	149	38.2
20,001 - 30,000 บาท	87	22.3
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	35	9.0

จากตารางที่ 1. แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศชายจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 เพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2

จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่พบมากที่สุดคือ ส่วนมากประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่พบมากที่สุดคือ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพการให้บริการประชาชนของ
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี			
	$\bar{X}$	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.27	0.79	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่	4.18	1.10	มาก
3. ด้านระบบการให้บริการ	4.20	0.91	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.06	0.92	มาก
สรุป	4.20	0.80	มาก

จากตารางที่ 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัด
นนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มี
คุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีคุณภาพการให้บริการใน
ระดับมากกับการที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ตรวจสอบหลักฐานของผู้ใช้บริการ
ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ ปฏิบัติมีความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจให้บริการตามหน้าที่โดยมิได้เรียกร้องผลประโยชน์อันมิควรให้บริการอย่างชำนาญ รวดเร็ว
ถูกต้อง และรอบคอบ บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอภาคและเป็นธรรมเป็นไป ตามลำดับ
ขั้นตอนไม่มีการลัดคิวหรือข้ามคิว

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว
ประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีด้านอาคารสถานที่ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.18$) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นกับการที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกใน
การเดินทางมาใช้บริการสภาพภายนอกและภายในอาคาร สำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดเรียบร้อยเพียงพอต่อการใช้บริการ จัดสถานที่แบ่งสัดส่วนอย่างเหมาะสม
และมีการจัดที่นั่งสำหรับนั่งรอรับบริการได้อย่างพอเพียง

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีด้านระบบการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) มีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายพร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบการกรอกแบบฟอร์มอย่างชัดเจน มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละรายการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงระยะเวลาในการเปิด - ปิดทำการมีความเหมาะสม

ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำการเตรียมหลักฐานและขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ มีความหลากหลายของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์มีการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการอย่างทั่วถึงและชัดเจน

ด้านภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ในด้านอาคารสถานที่ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ด้านระบบการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

3. สรุปผลข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยที่ว่า “ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน” ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานในปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 4 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 5 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

การศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่หนึ่ง คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและในแต่ละด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ด้านระบบการให้บริการ และ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์แต่ละด้านพบว่า

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 4.27) อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีทั้งในด้านความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและในด้านการเต็มใจบริการ (service mind) จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2533) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีมีต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 4.18) อาจเป็นเพราะเทศบาลนนทบุรีให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกสบายของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยเฉพาะเรื่องของสถานที่

จอตกรที่มีเพียงพอต่อการให้บริการภายในอาคารที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อยกว้างขวางจัดเป็นระเบียบ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์นิตยสาร และโทรทัศน์ LCD สำหรับบริการผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายสละความเครียดรอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหา เติชนทีสิทธาภิภู (2555) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.20$) อาจเป็นเพราะมีระบบการให้บริการเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ทั้งยังมีแผนการให้บริการในงานที่ผู้ใช้บริการมาติดต่ออย่างชัดเจน แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนลำดับก่อนหลัง และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่าง ซึ่งหากดูแล้วไม่เข้าใจยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอบคำถาม ดังนั้นจึงทำให้ระบบการให้บริการของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสับสน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากคือ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านกระบวนการระบบการให้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีมีคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.06$) อาจเป็นเพราะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีค่อนข้างให้ความสำคัญกับงานด้านประชาสัมพันธ์โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สำหรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารในทุก ๆ เรื่องแก่ผู้ใช้บริการ มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะสามารถได้รับคำแนะนำ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2555) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยุบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดคือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และมีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย

การศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่สอง คือ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกองทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า

ในภาพรวมของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาในข้อย่อยแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยังมีการให้บริการในแต่ละเพศที่แตกต่างกันอยู่บ้าง

ในภาพรวมของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาในข้อย่อยแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน โดยรวมอาจเป็นเพราะช่วงของอายุที่แตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ในรายละเอียด อาคารสถานที่ที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย หรือการประชาสัมพันธ์จากสื่อต่าง ๆ

ในภาพรวมประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และหากพิจารณาในปัจจัยย่อยแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการที่ไม่เสมอภาคอยู่ อาจจะเหนี่ยวนำต่อการให้บริการ หรือในอีกแง่หนึ่งคือ การศึกษาเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องในการแบ่งแยกหรือแบ่งระดับความคิดเห็นในการบริการต่าง ๆ คนที่มีการศึกษาสูงส่วนมากอาจจะอยากได้รับการบริการที่ดีเลิศและมีความคาดหวังในการให้บริการที่สูงกว่าปกติ

ในภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน โดยรวมอาจเป็นเพราะยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการที่ไม่เสมอภาคอยู่ เจ้าหน้าที่อาจจะเหนี่ยวนำต่อการให้บริการ หรือในอีกแง่คือ แต่ละอาชีพที่แตกต่างกันอาจมีความต้องการในแต่ละการบริการที่แตกต่างกันตามสิ่งที่เคยได้รับ ได้เห็นหรือสิ่งที่คุ้นเคยเป็นประจำ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของความสะอาดหรือความสวยงามของอาคาร ความเป็นมิตรของบุคคล เป็นต้น

ในภาพรวมประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้วพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

แตกต่างกันในเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการที่ไม่เสมอภาคอยู่ เจ้าหน้าที่อาจจะเหนื่อยล้าต่อการให้บริการ หรือในอีกแง่หนึ่งคือรายได้ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องในการแบ่งแยกหรือแบ่งระดับความคิดเห็นในการบริการต่าง ๆ คนที่มีรายได้สูงส่วนมากจะอยากได้รับการบริการหรือความใส่ใจที่ดีเลิศ และมีความคาดหวังในการให้บริการที่สูงกว่าคนที่มีรายได้ต่ำ

9. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้อย่างต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการมากกว่านี้ รวมถึงจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการบริการ โดยเน้นที่ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ หลักความเสมอภาคระหว่างชายและหญิง และความเท่าเทียมกันในการบริการแบบไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความใส่ใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อย ผู้ที่มีรายได้ต่ำ และผู้ให้บริการที่มีการศึกษาสูง เพราะทุกคนล้วนแล้วแต่อยากได้รับการบริการและการเอาใจใส่ที่ดีเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ด้านอาคารสถานที่ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากกว่าเดิม เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีฐานะดียังมีความลำบากในการหาที่จอดรถอยู่บ้าง ควรจัดสถานที่บริการให้แบ่งสัดส่วนเหมาะสมเข้าใจง่ายแก่การใช้บริการของทุกเพศทุกวัยและทุกระดับ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของห้องน้ำและอาคารให้เป็นที่น่าประทับใจอยู่ตลอดเวลา ด้านระบบการให้บริการ ควรลดขั้นตอนและลดเวลาในการให้บริการให้น้อยลงกว่าเดิมเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและเกิดความประทับใจแก่ผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการที่มีการศึกษาสูงระดับความพึงพอใจที่คาดหวังไว้ก็สูงเช่นกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มความสนใจในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการ เช่น การจัดทำคู่มือและแผ่นพับที่ง่ายต่อความเข้าใจสำหรับเด็กวัยรุ่น และผู้สูงอายุจัดทำการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารอัพเดทผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับศึกษาการให้บริการ และการเตรียมตัวล่วงหน้า โดยเฉพาะผู้ที่มีฐานะ และมีระดับการศึกษาสูง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการให้บริการ ส่งผลให้ประหยัดเวลาและสามารถลดระยะเวลาของการให้บริการลงได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรควรมีการศึกษาถึงความต้องการ การพัฒนากองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อการพัฒนาในส่วนที่ตรงจุดมากขึ้น และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2. เพิ่มวิธีการสำรวจข้อมูล โดยเพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แท้จริงมากขึ้น

3. ควรศึกษาหน่วยงานที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการศึกษากลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ดังนั้นผู้ที่สนใจจะทำการวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครอบคลุมถึงกระทั่งผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาได้มากขึ้น

10.เอกสารอ้างอิง

พิรุณ รัตนวณิช. คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. กรุงเทพฯ : มายด์พับลิชชิ่ง, 2543.

ระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิตรการพิมพ์, 2543.

สุพรรณอินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส, 2550.

เพ็ญศิริโชติพันธ์. กลยุทธ์การตลาด. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์, 2552.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. งานวิจัยสำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, 2556.

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู. ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์หาบัณฑิต หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2554.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ประเมินโครงการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. เขตพื้นที่เชียงราย, 2533.