

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

Satisfaction Of Public Service Of Kok Wan Sub-District Administration
Organization, Lahan Sai District, Buriram Province.

ชัยยุทธ สงวนแก้ว, ปราโมทย์ กลิ่นลำดวน และธนพันธุ์ พูลชอบ

Chaiyuth Sa-Nguankaew, Pramote Kinlamduan and Thanapan Poonchop

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवानอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้ตัวอย่างวิจัย 200 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แสดงโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า :

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “สูง” ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกวานอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่ ควรมีการจัดโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ควรจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร และ ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีส่วนร่วม และควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ มีส่วนร่วมในการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้บริการ ทุก 3 เดือน ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจ และความผูกพันที่ดีต่อกันระหว่างประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ เพื่อจะเป็นสิ่งที่จะนำสถาบันไปสู่ความสำเร็จและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This quantitative research on “Public Services of Khok-wan Sub-District Administrative Organization, Lahansai District, Buriram.” aims at studying for the satisfaction level of publicness to Khok-wan Sub-District Administrative Organization. The structured questionnaires were implemented to collect the field data from 200

samples. The statistic programs were used for field data analysis on percentage, mean and standard deviation.

The research results are as follows :

In general view, the publicness of Khok-wan Sub-District Administrative Organization, Lahansai District, Buriram, are appreciated to the whole organized public services at a high level degree, orderly from each dimension : process, accommodation, quality, confidence, and personnels.

Suggestions for research included: projects that are beneficial to the development of personnel should develop a personnel development program and promote cooperation from the public and relevant authorities, and should provide opportunities for the service recipients to participate in the evaluation of Service officers in service every 3 months, which leads to a better understanding and commitment between the people, the service and the authorities, to be a place to bring the institution to success and to better meet the needs of the service recipients.

Keywords : Satisfaction, Public Service, Sub District Administration Organization

บทนำ

รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ โดยองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญ องค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้

พระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 (และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการอันจะนำไปสู่ระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยได้ดำเนินการด้านการวางแผนการบริหาร การประเมินผล และสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กร

ปกครองท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหาร งานจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ที่กระทำในเขตพื้นที่ของตน คือ

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม

ความจำเป็นและสมควร

การศึกษาลักษณะการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรกเป็นการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการ ประการที่สอง เป็นการศึกษาลักษณะการให้บริการ และประการที่สาม ระดับการให้บริการขององค์กรเป็นรูปธรรม ประการหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ (ประชาชนในท้องถิ่น)

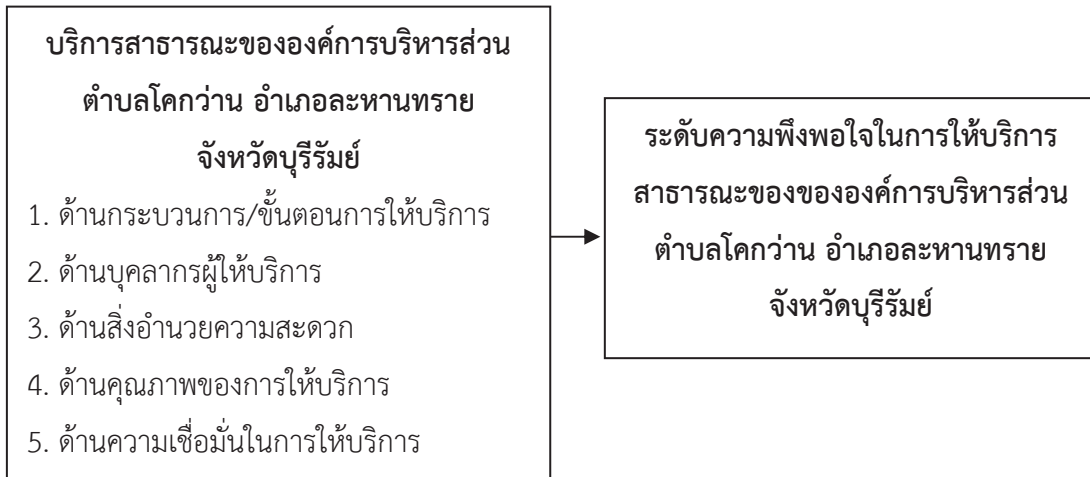
ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการ/แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



การดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป็น ประชาชนหรือผู้มารับบริการที่ขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ปี พ.ศ. 2561 จำนวน 8,168 คน และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือตัวแทนประชาชนหรือ ผู้มารับบริการที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ปีพ.ศ. 2561 ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 200 คนแยกตาม อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจเช็ครายการ (Check list) ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานะภาพ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีการของเรนซีส-ลิเคอร์ท (Rensis Likert) คือ อยู่ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อคิดเห็นอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่ม จำนวน 200 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธี แบบกระจายสุ่มตามพื้นที่ ด้วยผู้ศึกษาเอง
2. ขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างวิจัยให้ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับด้วย

ผู้วิจัยเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ เพศ อายุ การศึกษา สถานะภาพ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน โดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ปี พ.ศ. 2561 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลตามแนวทางของเบสต์ (BEST. อ้างอิงใน สวิต ดวงจันทร์ 2546 หน้า 58) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ มีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความหมายว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความหมายว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความหมายว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความหมายว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความหมายว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

1. สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา อายุ 18 - 25 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุ 26 - 40 ปีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 16 คนคิดเป็น ร้อยละ 8.00

2. ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับที่ 3 ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการเป็นลำดับที่ 4 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์รายด้าน

(1) ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87

(2) ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66

(3) ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76

(4) ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72

(5) ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรมทั่วถึง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีระดับคุณภาพด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารต้องยึดเอา งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นหลักในการปรับปรุงพัฒนา และควรมีการดำเนินการ ดังนี้

1. การจัดโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร

2. ควรจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร และ ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีส่วนร่วม

3. ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ มีส่วนร่วมในการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้บริการ ทุก 3 เดือน ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจ และความผูกพันที่ดีต่อกันระหว่างประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ เพื่อจะเป็นสิ่งที่จะนำสถาบันไปสู่ความสำเร็จและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาลักษณะการให้บริการสาธารณะ กรณีหน่วยงานอื่นๆ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่นอำเภอสูงเม่นจังหวัดแพร่. รายงานการวิจัยบช.บ.(ธุรกิจบริการ).คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยมจังหวัดสุโขทัย. รายงานการวิจัยบช.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- ดรรารัตน์ มีเจริญ และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอนจังหวัดอุตรดิตถ์. รายงานการวิจัยบช.บ. (ธุรกิจบริการ).คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์ (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้ออำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี.
- พรรณนภา มีโส และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้ออำเภอเมืองจังหวัดอุตรดิตถ์. รายงานการวิจัยบช.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- พิกุล ทองมา. (2549). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์จังหวัดลำพูน. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ฟ้ามุ่ย สุกัญศีล. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคม-
ศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัยบช.บ. (ธุรกิจบริการ).คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ
ทางการแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วาสนา แก้วฟอง และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดแพร่. รายงานการวิจัยบช.บ. (ธุรกิจบริการ).คณะ
วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- แหวน มะจินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง.