**คุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

**The Quality in Public Service of Suvarnabhumi Airport Police Station**

ปวิชชา ธรรมรังศรี

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่

ปีการศึกษา 2558

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประชากรคือประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับและแบบตรวจสอบรายการ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยที่มีผลต่อที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

2) ปัจจัย ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**คำสำคัญ** คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

**ABSTRACT**

The purposes of this research were to 1) to study the factors affecting the quality in public service of Suvarnabhumi Airport Police Station, and the police officers’ service quality and 2) to study the relationship between the factors and the quality in public service of Suvarnabhumi Airport Police Station. The sample included 246 police officers. Data were collected using 5-point rating scale questionnaire and checklist, and were statistically analyzed in percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed as follows.

1. The factors affecting the quality in public service of Suvarnabhumi Airport Police Station were reported to be generally found at the high level, and the police officers’ service quality was reported to be generally found at the high level.

2. The factors, which included understanding and sympathy for the service users, responding the need of service users, tangibility of service, and reliability, were related to the police officers’ service quality significance level .05.

**Keywords**: Quality in Public Service

**1. บทนำ**

ปัจจุบันการบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานของตำรวจมีลักษณะเฉื่อยชา ชักช้า ไม่พัฒนา ทำตามที่เคยชิน ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่ระเบียบและกฎหมาย ระบบงานไม่มีประสิทธิภาพและล้าสมัย ขาดความรู้และมีทัศนคติไม่ถูกต้องซึ่งสาเหตุที่สำคัญเกิดจาก 1.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2.ด้านระบบการบริหารจัดการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ 3. ด้านความเชื่อถือศรัทธาและทัศนคติที่ไม่ดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ 4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับการใช้งาน(กรมตำรวจ, 2541) ซึ่งสรุปสภาพปัญหาได้ดังนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2539. จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544)

ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจประกอบด้วยการขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์ ความเดือดร้อน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่างๆ และขาดการดูแลกำกับระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนตำรวจบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการประชาชนและไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านระบบบริหารและการให้บริการได้แก่ ปัญหาการจัดองค์กรในระดับกองบัญชาการ และกองบังคับการ ความไม่เหมาะสมในการจัดองค์การและโครงสร้างอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้นตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องทำให้เสียเวลาและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว การกำหนดหน้าที่ของกรมตำรวจยังมีลักษณะไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสมทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องถูกใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่หลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและระบบข้อมูลข่าวสารของกรมตำรวจยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอยังไม่มีการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการแต่ไม่ทราบว่าการบริการดีมากน้อยเพียงใดและยังมีปัญหาอยู่หลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการดังกล่าวมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการบริการของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อประชาชนให้เกิดความพอใจสูงสุดต่อไป

**2.วัตถุประสงค์ของงานวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

สุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการสื่อสารแต่ปัจจัยพื้นฐานอื่นๆได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการในทุกด้าน ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพการบริการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการอื่นๆต่อไป เพื่อการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและตรงตามคาดหวัง 3)ควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการ เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สิทธิพร มูลศรี (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาล ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับภารกิจ ผู้บริหาร ขาดภาวะผู้นำและขาดการนิเทศติดตามงาน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ส่วนใหญ่มีสภาพที่ชำรุด และไม่เพียงพอกับความต้องการ และ ด้านการบริหารจัดการขาดการวางแผนการดำเนินงาน ให้บริการล่าช้าและกฎหมายเกี่ยวข้องมีจำนวนมาก ซับซ้อน เข้าใจยาก สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการพัฒนา ด้านความรู้ ความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรมีการกำหนดแนวทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานและสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนดำเนินงานในส่วนที่เกินขีดความสามารถของเทศบาล และด้านการบริหารจัดการ ควรมีการกำหนด นโยบายที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานตามความถนัด มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการและจัดให้มีการประสานงานที่ดี ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ฉวีวรรณ สุทธิ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) ระดับปัจจัยการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพกาให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 3) ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่มีการจัดทำระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการตาม ลำดับก่อนหลังที่ชัดเจน ด้านสถานที่ให้บริการไม่มีการจัดมุมอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการเช่นมุมหนังสือพิมพ์มุมอินเตอร์เน็ตมุมเครื่องดื่มและมีเก้าอี้พักคอยไว้บริการ

**4. วิธีการดำเนินการวิจัย**

**4.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศ

ยานสุวรรณภูมิ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 264 คน

**4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเดือน ธันวาคม 2558 โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อที่งานสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนทันที จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด 246 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง และบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

**4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผลการศึกษาปรากฏปัจจัยที่มีผลต่อที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ผลจาการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว มีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยจากมากไปหาน้อย คือความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ถึงร้อยละ 76.00

**อภิปรายผล**

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ถึงร้อยละ 76.00

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ**

1. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีการรับฟังคำพูด ความคิดเห็น สนใจ ในผู้รับบริการให้มากขึ้น

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการทั้งตู้แสดงความคิดเห็นและผ่านเวปไซด์ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีสร้างสถานที่จอดรถ/มีห้องน้ำบริการให้ประชาชนอย่างเพียงพอ

4. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรให้การได้รับบริการอย่างรวดเร็วทันบริการจุดเดียวไม่ให้ประชาชนต้องคอยนาน

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพจากประชาชนผู้มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิว่าต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการใหม่อย่างไรเพื่อพัฒนาการให้บริการไปเทียบเท่าการสถานีตำรวจภูธร

2. ควรศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกๆวันเพื่อนำไปหมุนเวียนตำแหน่งอื่นๆให้มีความสุขในการทำงาน

----------------------------------------------------

**บรรณานุกรม**

ฉวีวรรณ สุทธิ.(2554). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ธัญญธร สมพงษ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี.** วิทยานิพนธ์ วิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิทธิพร มูลศรี. (2553). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมือง หนองบัวลำภู.** วิทยานิพนธ์ รัฐศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุกัญญา มีแก้ว.(2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.**วิทยานิพจน์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.