



# ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

วันชัย บุณนาค<sup>1</sup>,เบญญาศิริ งามสอาด<sup>2</sup>,ธิตินันท์ เตียเย็น<sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด และ2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 ประชากรได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 189,192 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ ยามาน ได้จำนวน 399 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล นครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขณะที่ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง ไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นกลไกการบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลจึงได้ดำเนินนโยบายกระจายอำนาจ โดยถ่ายโอนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 250-254 ได้กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมการกระจายอำนาจ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณสุขทั่วถึง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชนและความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริมเศรษฐกิจ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เทศบาลนครปากเกร็ด เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลปากเกร็ด จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2498 ครอบคลุมพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออกใน 5 ตำบล ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากเกร็ด และในปี พ.ศ. 2538 ได้เปลี่ยนเป็นเทศบาลเมืองปากเกร็ด ก่อนจะยกฐานะเป็นเทศบาลนครปากเกร็ดตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 10 ก ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2543 ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2568)

การให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระดับต้นกล้า เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถ

## วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
- 2.เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนคร แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) เป็นหลัก ผ่านแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับกรวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งสังเกตลักษณะการตอบแบบสอบถามของประชาชน เพื่อช่วยให้เข้าใจบริบททางสังคมและสภาพแวดล้อมที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารวมได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 189,192 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครปากเกร็ด ณ วันที่ 10 เมษายน 2568) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ ยามาน (Taro Yamane) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 399 คน เพื่อให้อัตราความผิดพลาดเพียงพอสอดคล้องกับระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการวิเคราะห์ทางสถิติ จากนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือวิจัยและคุณภาพเครื่องมือใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ครอบคลุมข้อคำถามไว้ 6 ข้อ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ข้อคำถามได้ค่า IOC = 0.67-1.00 และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและมีความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) (1951) เท่ากับ 0.91 อยู่ในระดับดีมาก

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและออบิวยัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ตรวจสอบความครบถ้วน และคัดกรองข้อมูลก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ขั้นตอนที่ 7 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา แล้วนำผลการวิจัยมาสังเคราะห์และอภิปรายผลโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายความหมายและความสำคัญของผลการศึกษาย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะถูกนำเสนอในรูปแบบรายงานวิชาการ และพัฒนาเป็นบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ต่อไป

## สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม ชาญศักดิ์ (2560) และ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีการบริหารจัดการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวมทั้งมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ) จึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขณะที่ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเพศไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) และ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของเทศบาลเป็นบริการสาธารณะที่ประชาชนทุกเพศสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันตามเพศ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในการติดต่อรับบริการจากหน่วยงานท้องถิ่นมากกว่า จึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มอายุน้อย

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) และ อภิรมย์ สีดาคำ, นพดล ปัญญาวิรัตน์ และ วินิจ ฝาเจริญ (2565) ที่พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีบทบาทและภาระหน้าที่ทางสังคมแตกต่างกัน จึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกันด้วย

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) และ อภิรมย์ สีดาคำ, นพดล ปัญญาวิรัตน์ และวินิจ ฝาเจริญ (2565) ที่พบว่าแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลมีการให้บริการตามขั้นตอนและมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ประชาชนทุกอาชีพได้รับการบริการในลักษณะใกล้เคียงกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อภิรมย์ สีดาคำ, นพดล ปัญญาวิรัตน์ และ วินิจ ฝาเจริญ (2565) และ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) ที่พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีรายได้สูงมักมีโอกาสใช้บริการของเทศบาลมากกว่า จึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ

## เอกสารอ้างอิง

ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

เทศบาลนครปากเกร็ด (2568). ข้อมูลทั่วไป.สืบค้น 17 เมษายน 2568. จาก <https://www.pkkretcity.go.th/>.

ศศิธร ป่วนปิ่น. (2561). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ, และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

สุธรรม ชาญศักดิ์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. วารสารอินทนิลทักษิณ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

อภิรมย์ สีดาคำ นพดล ปัญญาวิรัตน์ และวินิจ ฝาเจริญ. (2565). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.

วารสารสันติสุขปริทรรศน์ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม2565).