

**ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร  
ด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ<sup>1</sup>**  
**SATISFACTION WITH SERVICE EFFICIENCY OF PERSONNEL REGISTRATION  
OF RIGHTS AND JURISTICS ACTS BANGKOK LANDS OFFICE  
BANG KAPI BRANCH**

สถาพร สงนวน<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ จำนวน 267 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก 2) ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก 3) ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 4 ด้าน ที่ส่งผล

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร/ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

### **Abstract**

The purposes of the study, the satisfaction with service efficiency of personnel registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch, are 1) To study the satisfaction with the service of registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch 2) To study the service efficiency of personnel in registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch. 3) To study service efficiency of personnel in registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch affecting to service satisfaction. This study is a quantitative study conducting the survey using the questionnaires as the instrument for data collection. The samples were the 267 service users of the rights and juristic acts registration of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch. The descriptive statistics for analyzing the data included percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested, and the inferential statistics were reported. Analyzed by using Enter Multiple Regression.

The results were as follows. Firstly, the satisfaction with the service of registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch generally were at the highest level, when considering each aspect, it was found that the information received was at the highest level. Secondly, the service efficiency of personnel in registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch were at the highest level, when considering each aspect, it was found that the Ample service aspect had the highest of efficiency at the highest level. Thirdly, the service efficiency of personnel in registration of rights and juristic acts of the Bangkok Lands Office, Bang Kapi Branch had the statistically significant and positive affecting with the service satisfaction at the significance level of .05 When considering each aspect, it was found that 4 aspects is Equitable service, Timely service, Continuous service and Progressive service.

**Keyword:** Service efficiency of personnel, Service satisfaction

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในการใช้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการวัดความสำเร็จของการให้บริการซึ่งเป็นผลมาจากการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ก่อนเข้ารับบริการได้ ผู้รับบริการจะเกิดความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยและข้อจำกัดที่บุคคลนั้นๆมี เมื่อการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการและจะแสดงพฤติกรรมในเชิงบวกที่ซึ่งสามารถสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการกระทำหรือปฏิกิริยาตอบโต้ของการรับบริการนั้นได้ ดังนั้นการให้บริการสาธารณะถือเป็นปัจจัยหลักของการดำเนินงานเพื่อการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากการดำเนินงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลย่อมก่อให้เกิดความความรู้สึก หรือการตอบสนองต่อการได้รับบริการนั้นๆ และส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การโดยบุคลากรในองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน ที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียของกระบวนการให้บริการจึงให้ความสำคัญกับเรื่องความพึงพอใจเป็นหลัก

ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรเป็นความสามารถที่ทำให้การบริการเกิดผลสำเร็จโดยสามารถส่งมอบการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในที่สุดโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความคุ้มค่าของการบริการในแง่ของการใช้ทรัพยากร การให้บริการอย่างทั่วถึงมีความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น องค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนดังนั้นการที่จะส่งมอบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในด้านต่างๆ ของประสิทธิภาพการให้บริการเป็นสำคัญเพราะจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการและก่อให้เกิดการรับบริการซ้ำในครั้งถัดไป ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การและสามารถขับเคลื่อนวิสัยทัศน์การบริการสาธารณะได้

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งมีวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินว่า สำนักงานที่ดินเพื่อไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดกรมที่ดิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินให้เกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจใน

การใช้บริการของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าประสงค์ อีกทั้งยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์การในทางที่ดีอีกด้วย

### คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ เป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิเป็นอย่างไร
3. ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

**Maynard W.Shelly** (1975 หน้า 9 อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์ ภัทรเมธิกิจ, 2559 : 5) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือความรู้สึกในทางที่ดีหรือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกในทางที่แย่หรือความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกจะทำให้เกิดความสุข โดยความสุขที่เกิดขึ้นนี้สามารถทำให้เกิดความรู้สึกอื่นๆ ในทางบวกอีกด้วย ส่วนความรู้สึกทางลบนั้นก็จะเป็นในแนวทางกลับกัน กล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างความสุข ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ

**Aday & Anderson** (1975 หน้า 28 อ้างถึงใน เลอติ๊กษณ์ แสงอัมพร, 2557: 10) ลักษณะของความพึงพอใจมี 6 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับความสะดวกสบาย (Convenience)
2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการประสานงาน (Co-Ordination)
3. ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. ความพึงพอใจแก่ข้อมูลที่ได้รับ (Information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality Of Care)
6. ความพึงพอใจเกี่ยวกับราคาการบริการ (Output-Off-Pocket Cost)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรใช้ปัจจัยที่เป็นตัววัดความพึงพอใจในการรับบริการที่เสนอโดย Aday & Anderson ในการศึกษาในครั้งนี้เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากที่สุดและเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะงานของประชากรที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

## 2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร

**Ryan and Smith** (1954 หน้า 276 อ้างถึงใน กัญญารัตน์ ฟีนม่วง, 2556: 18) ได้กล่าวว่าการบริการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นเกิดจากประสิทธิภาพส่วนบุคคล (Human Efficiency) โดยมีการทุ่มเทให้กับการทำงานที่ทําแล้วทำให้ผลของงานนั้นมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเปรียบเทียบได้ว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่จากการวัดระหว่างกำลังที่ทุ่มเทไปกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้น

**Millet** (1954 หน้า 4 อ้างถึงใน อรุยวรรณ แสงแก้ว, 2562: 10-11) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการคือการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละด้าน โดยมีผล การปฏิบัติงานที่ดี และก่อให้เกิดความ พึงพอใจในการให้บริการโดยต้องยึดหลักการ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรใช้ปัจจัยที่เป็นตัววัดประสิทธิภาพในการบริการที่เสนอโดย Millet ในการศึกษาในครั้งนี้เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากที่สุดและเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะงานของประชากรที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้อีกด้วย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

#### ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า

(Millet, 1954)



### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการ

1. ด้านความสะดวกสบาย
2. ด้านการประสานงาน
3. ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ
5. ด้านคุณภาพของการบริการ
6. ด้านราคาการบริการ

(Aday & Anderson, 1975)

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ จำนวน 800 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 267 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Purposive Sample) โดยการแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

#### 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา
- 1.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5) การบริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ความพึงพอใจในการใช้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน

- 1.1) ด้านความสะดวกสบาย
- 1.2) ด้านการประสานงาน
- 1.3) ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ
- 1.4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ
- 1.5) ด้านคุณภาพของการบริการ
- 1.6) ด้านราคาการบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน จำนวน 30 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ราย โดยข้อมูลคำถามจำนวน 55 ข้อ ก่อนเก็บข้อมูลก่อนกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha จะยอมรับการทดสอบเมื่อ

ได้ค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 267 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ

1.3) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ทั้ง 6 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้นจากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) ดังนี้



- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในระดับสูงมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในระดับสูง
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในระดับต่ำมาก

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.1) การศึกษาความสัมพันธ์ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธี Enter เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.9 มีอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี ร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.10 ประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย ร้อยละ 36.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 27.70

#### ส่วนที่ 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับแรกด้านข้อมูลที่ได้รับ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาด้านอخصยผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านราคาการบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านการดำเนินการและการประสานงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านความสะดวกสบาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับแรกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ร้อยละ 82 โดยปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด และปัจจัยด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ รายด้านทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกสบาย พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

2.2 ด้านการประสานงาน พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

2.3 ด้านอรรถศาสตร์ผู้ให้บริการ พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับ พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ด้านการให้บริการที่อย่างเพียงพอส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

2.5 ด้านคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

2.6 ด้านราคาการบริการ พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

#### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### **1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

###### **1.1) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า**

ในปัจจุบันหน่วยงานได้มีการพัฒนาการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการบนพื้นฐานของพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก ดังนั้นสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการหน่วยงานก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการนั้นๆ เพื่อจะทำให้การบริการมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นที่สำคัญคือหน่วยงานจะต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนการให้บริการรูปแบบใหม่ด้วย ซึ่งต้องไม่ทำให้บุคลากรผู้ให้บริการเกิดความยุ่งยากในการให้บริการต่างๆ เช่น เพิ่มขึ้นตอนในการทำงานที่มากขึ้น อุปกรณ์และเครื่องมือไม่อำนวยความสะดวกแก่การทำงาน หรือระบบการเชื่อมต่อข้อมูลบนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ระยะเวลาานาน เป็นต้น

###### **1.2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ**

ควรมีการวางแผนในการจำกัดคิวการเข้ารับบริการในแต่ละวัน โดยอาศัยข้อมูลการใช้บริการในอดีตและความสามารถในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละท่าน โดยเมื่อระยะเวลาในการดำเนินงานของบุคลากรผู้ให้บริการด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องรวมเข้าไปด้วยแล้ว จะทำให้

สามารถรองรับการเข้าใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอและการทำงานของเจ้าหน้าที่จะมีประสิทธิภาพเรื่องของการบริการจัดการเวลามากยิ่งขึ้น

### 1.3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ควรมีการวางแผนระบบของการให้บริการที่ซึ่งสามารถรับบริการและแล้วเสร็จใน จุดบริการเดียว ได้ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อลดความยุ่งยากในการติดต่อบุคลากรผู้ให้บริการแต่ละส่วนงาน อีกทั้งยังสามารถสร้างมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อีกด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

2.1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ เท่านั้น ซึ่งการที่จะทำให้การบริการของกรมที่ดิน มีภาพลักษณ์ที่ดีในภาพรวมนั้นควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะใช้กลุ่มตัวอย่างของ สำนักงานที่ดินทั่วประเทศร่วมด้วย

2.2) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนและไม่พึงพอใจในการรับบริการ

2.3) ควรศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในการให้บริการสาธารณะ เพื่อนำผลการศึกษามาสร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

## 3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

### 3.1) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

องค์กรควรมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเรียกดูเป็นเอกสารหลักฐานในการทำนิติกรรมครั้งถัดไป

### 3.2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการต้องสามารถทำงานทดแทนกันได้โดยมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการรอคอยในการใช้บริการของผู้รับบริการที่ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

### 3.3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการของบุคลากรต้องเป็นไปตามระยะเวลาการบริการที่กำหนดไว้ โดยไม่มีการหยุดการให้บริการตามความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการใช้เหตุผลบางอย่างเพื่อเป็นการเลี่ยงการปฏิบัติหน้าที่

### 3.4) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องของการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาการความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างในช่วงระยะเวลาสั้นๆและเฉพาะหน่วยงานเดียวเท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม ในการวิจัยครั้งถัดไปอาจจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น อาทิเช่น การให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพในประเทศไทยทั้งหมดและมาเก็บเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการบริการในภาพรวมระดับกรมที่ดินมีการให้บริการเป็นอย่างไร ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารส่วนกลาง กรมที่ดินในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกมากกว่าการสรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถามเท่านั้น เช่นการสัมภาษณ์ ซึ่งจะได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากขึ้น สำหรับการพัฒนาการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ เพื่อให้เกิดแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- Aday, L.N., & Anderson, R. (1978). "Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care, "Social Science and Medicine.
- Ealine, Ruth. "Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. "Dissertation Abstracts International (April 1984): 30-40.
- Feng Li. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality.
- Irfan Ullah. (2019). Modeling Customer Satisfaction in Online Hotel Booking. Journal of Retailing and Consumer Services.
- Leap Heng Phaep. (2021). The Effect of Satisfaction with E-banking Service on Customer Loyalty in Battambang Province, Cambodia. Surin: Surindra Rajabhat University.
- Manzoor, A. (2014). A Look at Efficiency in Public Administration: Past and Future. Retrieved from.
- Marcel Goic. (2021). Drivers of customer satisfaction in the grocery retail industry: A longitudinal analysis across store formats.
- Millet, J. D. (1994). Management in the public service: The quest for effective performance. New York: Mc Graw-Hill Boo.
- Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill.

Millet, NC. (1954). Satisfaction in the White-Collar Job. [n.p.]: Michigan Press.

Muzammil Hanif. (2010). Factors Affecting Customer Satisfaction. Pakistan: Department of Management Science Army public college of Management Sciences Rawalpindi.

Thang Xuan Do. (2021). Factors Impacting on Customer Satisfaction with Community Pharmacies in Vietnam. Pharmaceutical Sciences Asia.

Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row.

กัญญารัตน์ ฟีนม่วง. (2556). การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์ สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2557). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เพ็ญจันทร์ ภัทรเมธิกิจ. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการใช้งานระบบลงทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ การจัดการ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เลอลักษณ์ แสงอัมพร. (2557). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

เสาวลักษณ์ ดิมั่น. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อุรวัชรณ์ แสงแก้ว. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช