

การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี*
A study and assessment on satisfaction of clients of Government Easy
Contact Center (GECC), Ratchaburi Provincial Land Office

นายณรงค์ศักดิ์ สุขวรรณโรจน์**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี และศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา และการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีวิธีการวิจัยสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งการศึกษาเป็น 3 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มารับบริการ ผลการวิจัยพบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยอันดับหนึ่งคือ ความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 90 โดยมีความพึงพอใจในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย เปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ความพึงพอใจลำดับรองลงมาคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านบุคลากร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 87.45 โดยมีความพึงพอใจด้านการใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจด้านงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 85.5 โดยมีความพึงพอใจในด้านของ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย

คำสำคัญ: ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC), สำนักงานที่ดิน, สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการเป็นภารกิจสำคัญที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการกำหนดให้หน่วยงานราชการเปิดเผยขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยรัฐบาลให้จัดทำพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ในรูปแบบคู่มือสำหรับประชาชน และกำหนดให้ส่วนราชการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอ และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตาม กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ในสถานที่เดียวกัน

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ได้มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาใช้แก้ไขปัญหา เพื่อให้การบริหารงานในระบบราชการ การให้ความสำคัญกับผลงานและประสิทธิภาพของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชน โดยมีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงาน และสามารถวัดผลงานที่ให้บริการแก่ประชาชนได้ และต้องเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมถึงต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ที่ทำให้การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ ประสบผลสำเร็จ และส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ศูนย์ราชการสะดวกจัดตั้งขึ้นตามมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับ “ความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริการของทุกหน่วยงานของรัฐ มีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

กรมที่ดินได้ดำเนินการตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี โดยการจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งที่ผ่านมา มีสำนักงานที่ดินที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2560-2563 จำนวน 37 สำนักงาน โดยในปี พ.ศ. 2563 กรมที่ดินได้จัดทำโครงการ 1 จังหวัด 1 สำนักงานที่ดิน 1 ศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2563 และในปี พ.ศ. 2564 กรมที่ดินได้จัดทำโครงการยกระดับการให้บริการของสำนักงานที่ดินด้วยมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนางานบริการ คุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจแก่ประชาชน

สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก ประจำปี พ.ศ.2563 และเพื่อเป็นการศึกษาการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ รวมถึง การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดราชบุรี จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกสำนักงาน ที่ดินจังหวัดราชบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในศูนย์ราชการ สะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา และการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย ใช้วิธีการวิจัยสำรวจ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก ของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานวิชาการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน และฝ่ายรังวัด แบ่งการศึกษาเป็น 3 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก จากผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน จังหวัดราชบุรี ซึ่งรับผิดชอบเอกสารสิทธิ์ในท้องที่อำเภอเมืองราชบุรี และอำเภอดำเนินสะดวก จำนวน 6,376 คน (อ้างอิงข้อมูลเดือนมกราคม 2564 - ธันวาคม 2564) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สูตรของการคำนวณหากรุ่นตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ 376 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มีลักษณะคำถามปลายปิด และปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับ ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ข้อจำกัดของผู้รับบริการ จำนวนครั้งของการมาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ติดต่อบริการด้านใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่ จำนวน 5 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร จำนวน 8 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านงานที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

คำถามดังกล่าวเป็นคำถามแบบประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่

- คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

และกำหนดเกณฑ์การหาค่าร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ซึ่งคำนวณจากค่าเฉลี่ยและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย	
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด	(ร้อยละ 20.00 - 36.00)
1.81 - 2.60	น้อย	(ร้อยละ 36.20 - 52.00)
2.61 - 3.40	ปานกลาง	(ร้อยละ 52.20 - 68.00)
3.41 - 4.20	มาก	(ร้อยละ 68.20 - 84.00)
4.21 - 5.00	มากที่สุด	(ร้อยละ 84.20 - 100.00)

ตอนที่ 3 ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็น และความต้องการ ในการพัฒนาหรือแก้ไขการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ใน 3 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในส่วนของข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับ คือจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ได้ทำแบบสอบถามการวิจัย เป็นข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณและประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งเป็น

1.ค่าร้อยละ และ ค่าความถี่ จากตัวแปรคำถามปลายปิดในแบบสอบถามการวิจัยเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ข้อจำกัดของผู้รับบริการ จำนวนครั้งของการมาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ติดต่อบริการด้านใด

2.ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ซึ่งได้ กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 5 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านสถานที่ของศูนย์ราชการ สะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านบุคลากรของศูนย์ราชการ สะดวกสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านงานที่ให้บริการของศูนย์ ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 5 ข้อมูลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกตามเพศ จากข้อมูลที่ได้ ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ส่วนมากเป็น เพศหญิง มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 และรองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.95

1.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกตามอายุ จากข้อที่ได้ศึกษาวิจัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวนมากที่สุดอยู่ที่ 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.76 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามฯ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.93 และผู้ตอบแบบสอบถามฯ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.21 ตามลำดับ

1.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกตามระดับการศึกษาจากข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ มีระดับการศึกษาในกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 ลำดับต่อมาคือผู้ตอบแบบสอบถามฯ ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 ต่อมาคือผู้ตอบแบบสอบถามฯ ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06 และลำดับสุดท้ายคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามฯ ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53

1.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกตามอาชีพ จากข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.82 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ที่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ตามลำดับ

1.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกตามข้อจำกัดของผู้รับบริการ จากข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ มีข้อจำกัดของผู้รับบริการจำนวน 43 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ทั้งหมด 376 คน คิดเป็นร้อยละ 11.44 โดยผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ที่มีข้อจำกัดของผู้รับบริการมากที่สุด คือด้านผู้สูงอายุ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ เป็นผู้พิการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 และผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ที่เป็นพระภิกษุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ

1.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกจำนวนครั้งของการมาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีจากข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำนวนมากที่สุดมาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.91 และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี เป็นครั้งแรก จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.09

1.7 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำแนกตามงานที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี จากข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ จำนวนมากที่สุดที่มาติดต่อรับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน งานฝ่ายทะเบียน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.61 รองลงมาคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ที่มารับบริการงานฝ่ายรังวัด จำนวน 147

คน คิดเป็นร้อยละ 39.09 และมีผู้มารับบริการงานธุรการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านสถานที่ของศูนย์ราชการสะตอก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

ความพึงพอใจด้านสถานที่	จำนวน ($n = 376$)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	$S. D.$		
1.สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	0.501	95.2	มากที่สุด
2.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.61	0.500	92.2	มากที่สุด
3.จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และ สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.31	0.507	86.2	มากที่สุด
4.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.52	0.499	90.4	มากที่สุด
5.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ห้องสุขา จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มุมหนังสือ ลานจอดรถ เป็นต้น	4.27	0.514	85.4	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.50	0.504	90.00	มากที่สุด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ของศูนย์ราชการสะตอกสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ของศูนย์ราชการสะตอก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีตามข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัยได้ ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ 3 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ 1 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 95.2

ลำดับที่ 2 การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ร้อยละ 90.4

ลำดับที่ 3 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน ร้อยละ 92.2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านบุคลากรของศูนย์ราชการ
สะตอก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	จำนวน ($n = 376$)		ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	\bar{x}	<i>S. D.</i>		
1.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ	4.12	0.513	82.4	มาก
2.ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการ ให้บริการ	4.25	0.506	85.0	มากที่สุด
3.การใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	0.500	96.4	มากที่สุด
4.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.66	0.499	93.2	มากที่สุด
5.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.47	0.500	89.4	มากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.28	0.524	85.6	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบใน การปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.516	82.6	มาก
8.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.25	0.511	85.0	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.37	0.509	87.45	มากที่สุด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบุคลากรของ
ศูนย์ราชการสะตอก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 และมีระดับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.45 ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรของศูนย์ราชการสะตอก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีตามข้อมูลจากแบบสอบถามการ
วิจัยฯ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ 1 การใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 96.4

ลำดับที่ 2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 93.2

ลำดับที่ 3 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 89.4

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในดำเนินงานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี

ความพึงพอใจด้านงานที่ให้บริการ	จำนวน ($n = 376$)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	<i>S. D.</i>		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.77	0.499	95.4	มากที่สุด
2. การตีตประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.03	0.517	80.6	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.67	0.504	73.4	มาก
4. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	4.12	0.501	82.4	มาก
5. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย	4.54	0.523	90.8	มากที่สุด
6. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	4.41	0.500	88.2	มากที่สุด
7. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	4.38	0.500	87.6	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.27	0.506	85.5	มากที่สุด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในดำเนินงานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.5 ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจ
ด้านงานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ตามข้อมูลจาก
แบบสอบถามการวิจัยฯ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านงานที่ให้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ร้อยละ 95.4

ลำดับที่ 2 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย
ร้อยละ 90.8

ลำดับที่ 3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการดำเนินงาน ร้อยละ 88.2

ส่วนที่ 5 ข้อมูลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยใช้คำถามปลายเปิดในประเด็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็น
ของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ มีข้อเสนอแนะ
ในความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านงานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี สามารถสรุปได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอาคารสถานที่

- ต้องการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีมีการปรับปรุงด้านที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ
เนื่องจากมีผู้มาติดต่อจำนวนมากและที่จอดรถไม่เพียงพอ
- อยากให้มีอาคารสำหรับนั่งรับบริการแบบมีเครื่องปรับอากาศ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร

- ต้องการให้มีบุคลากรระดับหัวหน้าเป็นผู้มาให้คำแนะนำและตอบคำถามประชาชนที่มารับ
บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพราะไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ

- ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเบื้องต้นก่อนการรับบริการ
- อยากให้มีช่องบริการแยกสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัด เช่น ผู้พิการ ฯลฯ
- อยากให้มีการเพิ่มช่องบริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ
- อยากให้ขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วกว่าปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

- ต้องการให้สำนักงานที่ดิน มีการเปิดบริการนอกวันและนอกเวลาราชการ
- ต้องการร้านค้าสวัสดิการและร้านอาหารภายในบริเวณสำนักงานที่ดิน

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ได้มุ่งศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยศึกษาใน 3 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีเป็นหน่วยงานสังกัดกรมที่ดิน โดยกรมที่ดินเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีภารกิจเกี่ยวกับ การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี มีโครงสร้างการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 5 ฝ่ายได้แก่ 1. ฝ่ายอำนวยการ 2. กลุ่มงานวิชาการที่ดิน 3. ฝ่ายทะเบียน 4. ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน และ 5. ฝ่ายรังวัด ซึ่งแต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันออกไปตามรูปแบบของการปฏิบัติงาน

เมื่อศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก ที่รัฐบาลฯจัดสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและ สร้างความเชื่อมั่น รวมถึงสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ โดยรูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก ที่ต้องการให้การบริการประชาชนของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ศูนย์ราชการสะดวก เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน โดยมุ่งประเด็นสำคัญในการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” และทำให้ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหลักการสำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก มี 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสถานที่ สถานที่ในการบริการประชาชนต้องเข้าถึงง่าย และมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

2) ด้านบุคลากร บุคลากรของหน่วยงานต้องมีจิตบริการ และการบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

3) ด้านงานที่ให้บริการ การให้บริการต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน และมีขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้านต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

จากวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

นอกจากสิ่งที่คุณรับบริการมีความพึงพอใจแล้ว จากการศึกษายังพบว่าข้อมูลด้านสถานที่ บุคลากร และงานที่ให้บริการที่ควรต้องปรับปรุงเนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ คือ จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมและสะดวกสบายในการใช้บริการมีผู้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 85.4 ด้านบุคลากร คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการมีผู้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 82.4 และ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 82.6 ด้านงานที่ให้บริการ คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีผู้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 73.4 และการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ มีผู้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 80.6 เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีมีคุณภาพการบริการสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการของศูนย์ราชการสะดวกจึงควรมีการพัฒนาในประเด็นดังกล่าวต่อไป

และจากวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา และการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัย ฯ ในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ ได้สรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยฯ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ผู้รับบริการต้องการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีมีการปรับปรุงด้านที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ เนื่องจากมีผู้มาติดต่อจำนวนมากและที่จอดรถไม่เพียงพอ

และต้องการ ให้มีอาคารสำหรับนั่งรับบริการแบบมีเครื่องปรับอากาศ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร ผู้รับบริการต้องการให้มีบุคลากรระดับหัวหน้าเป็นผู้มาให้คำแนะนำและตอบคำถามประชาชนที่มาใช้บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพราะไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนได้

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ ผู้รับบริการต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเบื้องต้นก่อนการรับบริการ มีช่องบริการแยกสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัด เช่น ผู้พิการ ฯลฯ มีการเพิ่มช่องบริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ และต้องการให้ขั้นตอนของการบริการที่รวดเร็วกว่าปัจจุบัน

4. ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ ผู้รับบริการต้องการให้สำนักงานที่ดิน มีการเปิดบริการนอกวัน และนอกเวลาราชการ และต้องการร้านค้าสวัสดิการและร้านอาหารภายในบริเวณสำนักงานที่ดิน

ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นนี้ สามารถนำข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้รับบริการ มาปรับใช้ ในการแก้ไขปัญหา และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงาน ที่ดินจังหวัดราชบุรี โดยงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทั้งในด้านการปฏิบัติงานการปฏิบัติตน การติดต่อสื่อสาร และการให้คำแนะนำของ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำให้ ข้อมูลและความรู้ที่ชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. มีการนำเอาเทคโนโลยี สมัยใหม่เข้ามาใช้ควบคู่กับการให้บริการ ทำให้งานมีความถูกต้อง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดในด้านสถานที่และบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลที่ได้รับจากการวิจัย ไปใช้ในการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดิน จังหวัดราชบุรี ทั้งสามด้านให้ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในมิติอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การ แก้ไขปัญหา และการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานที่ดินจังหวัด ราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

- ประพันธ์ แสงเนติธรรม . (2545). *การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง:ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแก่ง จังหวัดระยอง*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ตำบลแสง สว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- รัชวลี วรอุทัย. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วชิรวัดน์ เสี่ยงบุญ. (2549). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาวิณี แสงสุริยันตร์. (2547). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร.
- สุรดี ชิดชอบ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรัชย์ รัชตประทาน . (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสารภี. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักนายกรัฐมนตรี(2563).ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC). ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564,จาก <http://203.113.14.37/gecc/index.aspx>
- อรทัย ก๊กผล. (2552). คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: จรัสสนิทวงศ์การพิมพ์.
- อุมาภรณ์. เพชรรัตน์. (2560). การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองอรัญญิก ตาบลอรัญญิก อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. รายงานการวิจัย ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.