

ความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร : สาขาจตุจักร  
Satisfaction of the people who pass on the service  
Bangkok land office : Chatuchak branch

สุจิตรา แนใหม่\* นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ\*\*  
Sujitra Naemai Naruemon Teerapattanakiat  
กุลเศรษฐ์ แพนน้อย\*\*\* กนกอร ชมเขียวชาญ\*\*\*\*  
Kunlasad pannoi Kanokon Chomchiawchan  
พัชชา จิตจักร\*\*\*\*\* รัชฎากาญจน์ อีสุง\*\*\*\*\* สุพรรณษา ประสานรัตน์\*\*\*\*\*  
Phatcha Jitjak Ratchadakan Aisung Supansa Prasanrat  
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ประเทศไทย  
Faculty of Business Administration and Accounting Lecturer Pathumthani University, Thailand  
Email: naruemon.t@ptu.ac.th

Received: October 05, 2022

Revised: August 10, 2023

Accepted: August 16, 2023

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร มีวัตถุประสงค์ ๒ ประการ คือ (๑) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร (๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร โดยใช้วิธีการออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

\* นางสาวสุจิตรา แนใหม่ Miss Sujitra Naemai

\*\* นางสาวนฤมล ตีระพัฒนเกียรติ Miss Naruemon Teerapattanakiat

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ที่ปรึกษาการวิจัย Faculty of Business Administration and Accounting Teacher Pathumthani University, Advisor.

\*\*\* นางสาวกุลเศรษฐ์ แพนน้อย Miss Kunlasad pannoi

\*\*\*\* นางสาวกนกอร ชมเขียวชาญ Miss Kanokon Chomchiawchan

\*\*\*\*\* นางสาวพัชชา จิตจักร Miss Phatcha Jitjak

\*\*\*\*\* นางสาวรัชฎากาญจน์ อีสุง Miss Ratchadakan Aisung

\*\*\*\*\* นางสาวสุพรรณษา ประสานรัตน์ Miss Supansa Prasanrat

นักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี Faculty of Business Administration and Accounting Bachelor 'degree student, Pathumthani University.

ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคคลที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะมีการใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างตัวแปร ที่ส่งผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและส่งผลให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; ประชาชน; การบริการ; สำนักงานที่ดิน; กรุงเทพมหานคร;  
สาขาจตุจักร

## Abstract

Research subject People's satisfaction towards the services of the Bangkok Land Office, Chatuchak Branch, aims to (1) study personal factors affecting satisfaction with the services of the Bangkok Land Office, Chatuchak Branch; Providing services of the Bangkok Land Office Chatuchak branch classified by the sample group of people who come to request services at the Bangkok Land Office, Chatuchak branch, using a qualitative research design method. Collecting data from documents, textbooks, articles and relevant research reports. service process Officer service person Facilities service quality After that, the researcher will use statistical tools to analyze the data, such as frequency analysis, percentage analysis, comparison analysis between variables. That results in satisfaction in work and results in better work.

**Keywords :** Satisfaction; Population; Service; Land office; Bangkok;  
Chatuchak Branch

## บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและมีรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศจากการเลือกตั้งของประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศ ต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้ประชาชนได้อยู่ดีกินดีในทุกด้าน ตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด เช่นเดียวกันประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของประเทศไทยในระบอบประชาธิปไตย ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องให้การบริการทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่โลกไร้พรมแดน เป็นยุคแห่งการแข่งขัน ยุคของข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐจึงต้องให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งจะต้องมีการแข่งขันกับภาคเอกชนทุกด้าน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้อง การบริการที่ดีและการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญของกรมที่ดิน<sup>๑</sup> เป็นภารกิจที่สำคัญ ทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการ ภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและ ปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ

ด้วยเหตุนี้ การให้บริการจึงเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญของกรมที่ดิน พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์<sup>๒</sup> ได้กล่าวถึงการให้บริการประชาชนในเรื่องของการได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับส่วนงาน ในส่วนข้าราชการต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจ ตัวเองว่า ในการปฏิบัติราชการโดยฐานะเป็นข้าราชการ มีภารกิจให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนนั้นจะต้องมีแผนพัฒนา ระบบการบริการให้มีความเป็นเลิศ แต่ในหลักการทำงานในส่วนราชการ การทำงานในระบบข้าราชการ ยังมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก มุ่งทำงานเพื่อตำแหน่งและผลประโยชน์ของหน่วยงาน ทำตัวเป็นนาย ของประชาชนโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และหน้าที่หลักในการบริการประชาชนโดยความ เป็นธรรม การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมาย สร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้า กฎหมายและ กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน โดยเฉพาะกฎหมายใหม่ที่สร้างขึ้นและมีเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย จนทำให้ ข้าราชการและประชาชนเกิดความสับสน ทำให้ระบบราชการขาดความคล่องตัวในการบริการ จากปัญหา ดังกล่าว ส่งผลให้รัฐบาลพยายามเร่งพัฒนาภาคราชการดังกล่าว โดยมีหลักสำคัญในการจัดทำแผนปฏิรูป ในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงานที่รวดเร็วและคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการ ของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

จากสภาพดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการทราบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร มีความพึงพอใจในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัย ไปแก้ไขปรับปรุงให้งานบริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น

<sup>๑</sup> กรมที่ดิน, “เอกสารเผยแพร่แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘”, รายงานประจำปี ๒๕๕๘, (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๘), หน้า ๘.

<sup>๒</sup> พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย”, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๓ (เมษายน - กรกฎาคม ๒๕๕๙) : ๔๐๕.

## วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร
๒. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### กรมที่ดิน

การให้บริการถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วุฒิสาร ตันไชย<sup>๓</sup> ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การให้บริการที่ภาครัฐจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะ และอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหา ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจุบันการเปลี่ยนสถานะทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีในสังคมไทยที่แปรเปลี่ยนไปส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้โดยง่าย การดำเนินธุรกรรมด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยโดย ดั่งนั้นตามแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน<sup>๔</sup> โดยอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินแบ่งได้เป็น ๒ กิจกรรม ได้แก่ (๑) การให้บริการด้านงานทะเบียนที่ดิน เช่น การจดทะเบียนนิติกรรม การขายฝากซื้อขายที่ดิน การออกโฉนดที่ดินให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ (๒) กิจกรรมการให้บริการรังวัด ที่ดิน ให้บริการรังวัดที่ดินเพื่อออกโฉนดที่ดินให้กับเจ้าของที่ดิน

### ความพึงพอใจ

อทิทยา วิมลเมือง<sup>๕</sup> กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความ สะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

<sup>๓</sup> วุฒิสาร ตันไชย, รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๙), หน้า ๒๔.

<sup>๔</sup> กรมที่ดิน, คู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานที่ดิน, (กองแผนงาน, ๒๕๖๑), หน้า ๕๔.

<sup>๕</sup> อทิทยา วิมลเมือง, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์”, ทนสนับสนุนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๖๒), หน้า ๑๐.

### หลักการให้บริการ

ฉันทน์ ภูนาขาว<sup>๖</sup> กล่าวถึงการบริการนั้นคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้ (๑) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๒) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (๓) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน (๔) เหมาะสมแก่สถานการณ์ (๕) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ทั้งนี้ลักษณะของการบริการที่ดีคือ (๑) ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด (๒) ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด (๓) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป

### คุณภาพการให้บริการ

นารี คำมุงคุณ<sup>๗</sup> กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง การบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสาร ตำราและผลงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้กรอบแนวคิด (Conceptual Model)

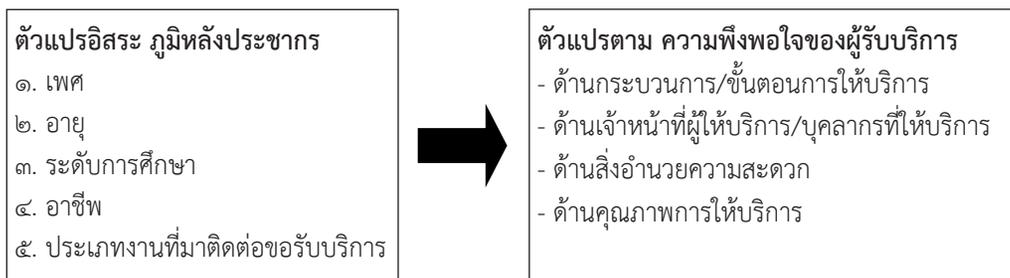
<sup>๖</sup> ฉันทน์ ภูนาขาว, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น”, วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๓ (กันยายน – ธันวาคม ๒๕๖๓) : ๒๔๓.

<sup>๗</sup> นารี คำมุงคุณ, “คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม”, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๖๓), หน้า ๑.

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาเพื่อให้ได้ตัวแปรอิสระ คือคุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Characteristic) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การมาติดต่อสำนักงานที่ดิน และประเภทงานที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่ส่งผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและส่งผลให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร ซึ่งได้มาเป็นกรอบแนวคิด

ดังนั้น ผลการวิจัยเชิงเอกสารครั้งนี้ คือการได้กรอบแนวคิด (Conceptual mode) ดังภาพที่ ๑ เพื่อนำไปสู่การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร จึงสรุปการได้กรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

หลังจากนั้นแล้ว การได้มาจากรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมีการใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๑. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentages) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า ๒ กลุ่ม ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๕ ทั้งนี้งานวิจัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้ง ๒ กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดต่อไป

## บทสรุป

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นศึกษาเพื่อให้ได้กรอบแนวคิด โดยค้นคว้าจากงานเอกสาร ตำรา บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างตัวแปรความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร ที่ส่งผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและส่งผลให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. “เอกสารเผยแพร่แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘”. รายงานประจำปี ๒๕๕๘. กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๘.

\_\_\_\_\_. คู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานที่ดิน. กองแผนงาน, ๒๕๖๑.

ณภัทร ภูนาช. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษา อาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น”. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๓ (กันยายน - ธันวาคม ๒๕๖๓) : ๒๔๓.

นารี คำมุงคุณ. “คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๖๓.

พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย”. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๓ (เมษายน - กรกฎาคม ๒๕๕๙) : หน้า ๔๐๕.

วุฒิสาร ตันไชย. รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๙.

อติตยา วิมลเมือง. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์”. ทุสนับสนุนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๖๒.