

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียน
สิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
SERVICE RECIPIENTS'S EXPECTATION AND SATISFACTION ON
REGISTRATION OF RIGHT AND JURISTIC OF NONTHABURI
PROVINCIAL LAND OFFICE PAKKRET BRANCH

พรณิษา จันทร์กลิ่น

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: pond-ni@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของนักศึกษา เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 250 คน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด สถิติในการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.30 ทำนิติกรรมประเภทขาย คิดเป็นร้อยละ 31.10 มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.50 ความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ใน

ระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา การทำนิติกรรม และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และการทำนิติกรรม ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อาชีพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ABSTRACT

The objective of this study is to analyse the level comparisons between the service recipient's expectations and satisfaction of clients on registration of rights and juristic of Nonthaburi Provincial Land Office Pakkret Branch. There are many factor involves, including quality of the officers, general services, location and the office itself. The survey will be conducted on 250 different clients who uses the service on registration of rights and juristic at Nonthaburi Provincial Land Office Pakkret Branch. The statistic of the analysis will be calculated based on frequency value, percentage, average, standard deviation and statistic t-test (Independent Samples) and F-test (one way ANOVA).

The analysis shown the responses of the survey mostly are female which is 56 percent and 44 percent are male , 32.70 percent had 41- 50 years of age, 57.30 percent had bachelor degree, 32.30 percent are merchant/self-employ, 31.10 percent of the legal type of sales, 50.50 percent used general services or 2-3 times

The expectation of clients who uses registration rights and juristic services at Nonthaburi Provincial Land Office Pakkret Branch, average of 3.68 percent which consider high level. The satisfaction rate of clients who uses registration rights and juristic services, average at 3.93 percent, which consider high level.

The analysis of the service recipient's expectation of this study based on gender, age and occupation, on registration of rights and juristic at Nonthaburi Provincial Land Office Pakkret Branch found to be different statistically significant at the 0.05 level but education status, registration of rights and juristic and number of visits found to be not different and the satisfaction of service users by age, education status and registration of rights and juristic on registration of rights and juristic at Nonthaburi Provincial Land Office Pakkret Branch found to be different statistically significant at the 0.05 level but sex, occupation and number of visits found to be not different.

Keywords : Service recipients's expectation, Satisfaction, Land Office, Nonthaburi Provincial Pakkret Branch.

บทนำ

หน่วยงานภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ ได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีภารกิจรับใช้ประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานสำคัญ ดังนั้นจึงมีความสำคัญกับวิถีชีวิตของประชาชนทุกอาชีพ โดยเฉพาะการขอรับบริการสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยบริการจากหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ และในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเกิดความสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ใช้เวลาน้อยลง ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว และได้รับบริการในแหล่งต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ การแข่งขันในการให้บริการ และต้องการรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างไปจากเดิมและมีมาตรฐานเดียวกันในแต่ละแห่ง ซึ่งเป็นความคาดหวังที่เกิดขึ้นและเริ่มเรียกร้องมากขึ้น เสมือนเป็นสิทธิของประชาชนผู้รับบริการอันพึงจะได้รับบริการจากภาครัฐในลักษณะที่ไม่น้อยไปกว่าการได้รับบริการจากภาคเอกชน ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว จึงทำให้หน่วยงานราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อการนำบริการที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐ

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้วิสัยทัศน์กรมที่ดินที่กำหนดว่า “เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการระดับสากล” กรมที่ดินได้พัฒนาระบบบริการให้มีความเป็นเลิศ โดยมีสำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนภารกิจ การให้บริการประชาชน (แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559)

เมื่อก้าวถึงสำนักงานที่ดิน สำหรับมุมมองของบุคคลภายนอก ผู้มารับบริการ ยังคงมองว่าการบริการที่ล่าช้า ใช้ระยะเวลาทั้งวัน มีความไม่โปร่งใส แต่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสความเจริญทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความเข้มแข็งของภาคธุรกิจและภาคเอกชน กรมที่ดินจึงได้มีการพัฒนาสำนักงานที่ดินให้มีการบริการ และเพิ่มเติมขยายรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กรมที่ดินได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนในการพัฒนาระบบงานของสำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก ในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อความต้องการของประชาชน และจัดให้มีการให้บริการเพิ่มขึ้นจากภารกิจปกติ เช่น โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน โครงการรับจดทะเบียนต่างสำนักงาน รวมทั้งได้มีการปรับปรุงระบบงานให้มีความทันสมัยครบถ้วนขั้นตอน ลดระยะเวลา การดำเนินงาน และปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ขอบเขตด้านพื้นที่ ฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ขอบเขตด้านประชากร ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 650 คน และใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น คือข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- ทำนิติกรรมประเภท
- จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความคาดหวังต่อการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่

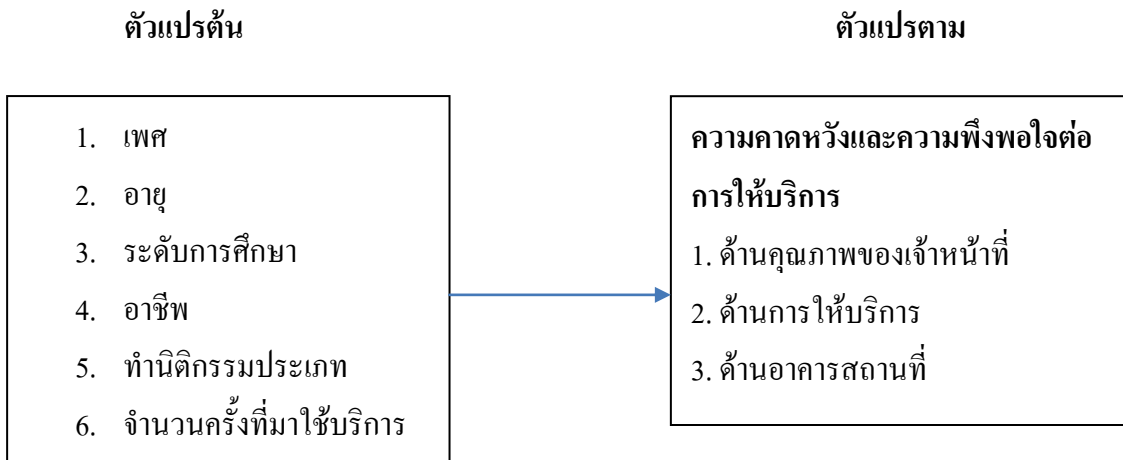
- ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่
- ด้านการให้บริการ
- ด้านอาคารสถานที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการหลังจากที่เข้ามาใช้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้ขอรับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ทำนิติกรรมประเภท จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการมารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน
2. ผู้มาขอรับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ทำนิติกรรมประเภท จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ดแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษา

รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม มีการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนเป้าหมายของประชากรทั้งหมดระหว่างวันที่ 1-15 มกราคม 2560 ที่มีสถิติการใช้บริการจำนวน 650 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 250 คน

เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Structured Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ซึ่ง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่ว ๆ ไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน เป็นระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ซึ่งกำหนดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ส่วนที่ 3 การแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตารางเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.30 ทำนิติกรรมประเภทขาย คิดเป็นร้อยละ 31.10 มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง คนคิดเป็นร้อยละ 50.50

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ขอรับบริการที่มี เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ขอรับบริการที่มีระดับการศึกษา การทำนิติกรรม และจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ขอรับบริการที่มี เพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ขอรับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ขอรับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ขอรับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผู้มารับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอารี ลีอกลาง (2555) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีความคาดหวังด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่จะมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะมีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000, อ้างอิงใน อารี ลีอกลาง, 2555, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

1.2 ด้านการให้บริการ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีความคาดหวังด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการที่มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีระยะเวลาของการให้บริการตรงตามกำหนดและมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของรัตนา สุชนะนรินทร์ (2547, อ้างอิงใน อารี ลีอกลาง, 2555, หน้า 22) ความคาดหวัง (Expectation) ที่สัมพันธ์กับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการนั้นๆ

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีความคาดหวัง ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ด จะมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการที่ชัดเจน คาดหวังว่าจะมีความพร้อมและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ความกว้างขวาง ความสะอาด สวยงามและภายในบริเวณ การจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ สัญญาณ

อินเทอร์เน็ต น้ำดื่ม และความสะอาดและเพียงพอของสถานที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, อ้างอิงใน วรวรรณ สโมสรรสุขและคณะ, 2556 หน้า 5) ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า เช่น จากเพื่อน จากคนรู้จัก จากข้อมูลการตลาด ความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความคิด หรือความต้องการ หรือสิ่งที่อยู่ในจิตสำนึกของบุคคล หรือความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณในการคาดคะเนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้คาดคะเน

2. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นิเนนันทน์ (2556) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก โดยสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และผู้มารับบริการได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549, อ้างอิงใน อารี ลือกลาง , 2555, หน้า 19) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง

2.2 ด้านการให้บริการ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกสบาย ในการติดต่อราชการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนและมีระยะเวลาของการให้บริการตรงตามกำหนดและมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ชัญญวีย์ เชิดชู กิจกุล (2548, อ้างอิงใน รัชญาชม จิตบรรจง, 2557, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจน

บรรล่วัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน

2.3 ด้านอาคารสถานที่ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่มีความพร้อมและมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง สะอาด สวยงามและภายในบริเวณที่ให้บริการมีการจัดห้องสุขาให้กับผู้มารับบริการ พร้อมมีการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต น้ำดื่ม การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการชัดเจนให้กับผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของอุทัยพรรณ สุดใจ (2545, อ้างอิงใน อารี ลือกลาง, 2555, หน้า 19) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

2. จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่า ผู้ขอรับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงชอบความสะดวกสบายมากกว่าเพศชาย จึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่มากกว่าเพศชาย ผู้ขอรับบริการที่อายุน้อยกว่า 60 ปี มีความทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีมากกว่าผู้ขอรับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จึงมีความคาดหวังว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จะมีความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ในการให้บริการมากกว่า และผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความคาดหวังว่าได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการมากกว่าอาชีพอื่นๆ ทำให้ผู้ขอรับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ขอรับบริการที่มีระดับการศึกษา การทำนิติกรรม และจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่า ผู้ขอรับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาและการทำนิติกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผู้ขอรับบริการที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี ชอบความสะดวกสบายในเรื่องของสถานที่จอดรถที่มีความเพียงพอและมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการที่มีความชัดเจนมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ผู้ขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในเรื่อง ความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ในการให้บริการมากกว่าผู้ขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ซึ่งอาจจะใช้คอมพิวเตอร์ไม่ค่อยเป็น และผู้ขอรับบริการที่ทำนิติกรรมประเภทขาย รั้งวัดสอบเขต/แบ่งแยก มรดก และ ไล่ถอน/จำนองจะมีความพึงพอใจมากกว่าทำนิติกรรมประเภทอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ผู้ขอรับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาและการทำนิติกรรมแตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ขอรับบริการที่มีเพศ อาชีพและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมารับบริการในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรวิ กันเงิน (2550) การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปาก

ควรพิจารณาปรับปรุงในเรื่องบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงให้มีความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังเรื่อง การให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการให้บริการที่มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน เพิ่มมากขึ้น ให้ตรงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารและระเบียบวิธีปฏิบัติงานชัดเจน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ควรพิจารณาเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และมีการจัดเตรียมเอกสารและระเบียบวิธีปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านอาคารสถานที่ ผู้มารับบริการมีความคาดหวัง ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จะมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการ ที่ชัดเจนและจะมีการจัดห้องสุขาให้กับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ควรมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการ ให้มีความชัดเจนและการจัดห้องสุขาให้กับผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการและตรงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการ ชัดเจน และความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ควรมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและจุดบริการ ให้มีความชัดเจนและพิจารณาปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดกับสำนักงานที่ดินจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง ระบบงานให้มีความสั้น กระชับลดขั้นตอน ลดระยะเวลา การดำเนินงาน เพื่อให้การบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

การอ้างอิง

- กรรวิ กันเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยชาคม จิตบรรจง. (2557). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบำเหน็จตกทอดของข้าราชการบำนาญ สังกัดกองทัพบก. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิภาพร นินนินนนท์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- วรวรรณ สโมสรรสุข, ดานพวรรณ คุณคำ, นฤมล กาญจนลักษณ์. (2556). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. โครงการวิจัยเพื่อพัฒนางานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.
- อารี ลือกกลาง.(2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานการศึกษาหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.