

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์
สาขานางรอง
Public Service Quality of Buriram Provincial Land Office,
Nangrong Branch

สถาพร วิชัยรัมย์¹ ประชัน คະเนวัน² ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ³
สากล พรหมสถิตย์⁴ ธนพัฒน์ จงมีสุข⁵

Sathaporn Wichairam¹ Prachan Kanewan² Thanyarat Phutthiphongchaichan³
Sakon Phromsathit⁴ Thanapat Jongmeesuk⁵

¹⁻³ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

⁴⁻⁵ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Sathaporn.wc@bru.ac.th¹, thanyarat.ph@bru.ac.th³, sakon.pt@bru.ac.th⁴, thanapat.jm@bru.ac.th⁵

Received : August8, 2023;

Revised : November24, 2023;

Accepted : December22, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน พ.ศ.2566 โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Cochran (Cochran, 1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test Independent กรณีตัวแปร 2 ตัว และวิเคราะห์โดยใช้วิธี F-test กรณีตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D = .439) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบผลการศึกษาคคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชน; สำนักงานที่ดิน



Abstract

This research article aims to 1) study the quality of public services of Buriram Provincial Land Office, Nang Rong Branch, and 2) compare personal factors on the public service quality of Buriram Provincial Land Office, Nang Rong Branch, classified by gender, age, level of education and occupation. The sample groups were the people who came to use the services of the Buriram Provincial Land Office, Nang Rong Branch between January - June 2023, by using the sample size calculation formula in case of unknown people which was from Cochran's formula (Cochran, 1953). The sample groups were 384 people. To facilitate the data analysis and increase the reliability of the sample size, so the researcher arranged to increase the sample size to be 400 people and used accidental sampling method for data collection. The instrument used in this research was a questionnaire checklist form and the characteristics were inspection item, estimating scale model and analyzed data with descriptive statistics, frequency distribution, percentage, mean. and standard deviation. Comparison of public service quality of Buriram Provincial Land Office, Nangrong Branch classified by gender, age, education level, occupation, using independent t-test analysis in case of 2 variables and using F-test in case of more than 2 variables. The research results were found as follows;

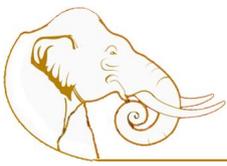
1. The level of public service quality of the Buriram Provincial Land Office, Nang Rong Branch, all aspects were at a high level in general. ($\bar{X} = 4.10$, S.D = .439). Considering each aspect found that all aspects were at a high level, ranked from high to low average level as follows: the aspect of equitable service, ample service service, timely service, progressive service, continuous service, respectively.

2. Comparing the results of the study of service quality of Buriram Land Office, Nang Rong Branch, classified by gender, age, education level and occupation, and found no difference in overall.

Keyword: Public Service Quality; Land Office.

บทนำ

ปัจจุบันภาครัฐให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นหลัก คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการต่างๆ ต้องพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชน บุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย มี

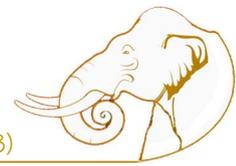


ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเทียบเท่ามาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

เพื่อสนองนโยบายของรัฐในยุคปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้รัฐมีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน การบริหารภาครัฐแนวใหม่ของระบบราชการมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการที่มีความเป็นเลิศ มอบการบริการที่ดีแก่ประชาชน โดยการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการประชาชน โดยยึดหลักที่ว่าการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี ประชาชนมีความพึงพอใจยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดการบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักคุณค่า การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (สุวรรณณี ดวงแก้ว, 2555: 1)

การให้บริการประชาชนมุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัยก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อนชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ต้องส่งเสริมและขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชนที่มีความคาดหวังเมื่อมาใช้บริการว่าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ สร้างความประทับใจและพึงพอใจ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564 : ออนไลน์)

สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 4 อำเภอประกอบด้วย อำเภอนางรอง อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอหนองกี่ และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีภารกิจที่เกี่ยวกับงานด้านงานอำนวยการ งานทะเบียน และงานรังวัด ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นไปด้วย เพราะการปฏิบัติงานของภาครัฐ นอกจากจะต้องยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมายกรมที่ดิน รวมถึงกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงาน โดยต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วยว่าดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว มี



ความถูกต้องมีความเสมอภาค มีความตรงต่อเวลา มีเพียงพอมีความต่อเนื่อง และมีการพัฒนาให้ก้าวหน้า ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นเพียงใด ทั้งนี้หน่วยงานได้มีการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการประชาชนโดยมีการปรับบทบาทภารกิจ ปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัย การนำเทคโนโลยี สมัยใหม่มาใช้ งาน การเปลี่ยนแปลงระเบียบ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ มีการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี ของกรมที่ดินใน ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความเป็นเลิศ โดยมีเป้าประสงค์ คือประชาชนมี ความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่องานบริการของภาครัฐ และบุคลากรของกรมที่ดิน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ ให้กับสำนักงานที่ดินฯ เพื่อจัดลำดับการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนและนำไปใช้กำหนดนโยบาย การพิจารณาวางแผนปฏิบัติการ ปรับปรุง ป้องกันและแก้ไข ปัญหาอันอาจเกิดขึ้น ให้เกิดเป็นรูปธรรมมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง อยู่ในระดับใด
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกด้านคุณลักษณะประชากร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

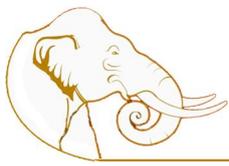
ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขา นางรอง ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขา นางรอง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Cochran (Cochran, 1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลและ เพิ่มความน่าเชื่อถือของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และใช้วิธี เก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนกว่าจะครบจำนวนตามที่กำหนดไว้



2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษามี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบคำถามปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .895

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายด้าน และโดยภาพรวม นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4.3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test Independent กรณีตัวแปร 2 ตัว และวิเคราะห์โดยใช้วิธี F-test กรณีตัวแปรมากกว่า 2 ตัว เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) แล้วนำเสนอในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง พบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง		
1. เพศ		
1.1 ชาย	175	43.80
1.2 หญิง	225	56.20



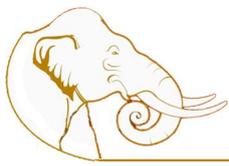
2. อายุ		
2.1 18 - 30 ปี	14	3.50
2.2 31 - 40 ปี	83	20.75
2.3 41 - 50 ปี	178	44.50
2.4 51 - 60ปี	60	15.00
2.5 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	65	16.25
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	97	24.25
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	108	27.00
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/หรือเทียบเท่า	55	13.75
3.4 อนุปริญญา /หรือเทียบเท่า	47	11.75
3.5 ปริญญาตรี	83	20.75
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	200	50.00
4.2 รับราชการ	55	13.75
4.3 อาชีพอิสระ	122	30.50
4.4 อื่น ๆ	23	5.75

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ปรากฏดังแสดงในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.23	.508	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	4.07	.531	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	.624	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.02	.497	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.04	.552	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	.439	มาก



จากตาราง 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .439) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .508) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .624) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .531) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .552) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .497) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการวิจัยแสดงผลในตอนที 3 ดังนี้

ตอนที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรอง ดังแสดงผลดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการประชาชน			
	t-test	F-test	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	2.856	-	2.856	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ		4.315	.062	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา		6.942	.071	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพ		.828	.179	ปฏิเสธสมมติฐาน

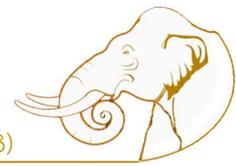
นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

1. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับปฏิเสธสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้



อภิปรายผลการวิจัย

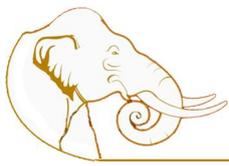
จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ทั้ง 5 ด้าน ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามความคิดเห็นโดยจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษาและอาชีพ และเป็นสารสนเทศในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี ทั้งนี้ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553 : 106) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้นจะหมายถึงการบริการที่ดีเลิศตรงตามความต้องการที่ผู้เข้ารับบริการคาดหวังไว้และ จอห์น ดี มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397-400) ได้เสนอคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าควรมีมาตรฐานประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ งานวิจัยของอิสรา พันทะนาภูมิ (2554 : 68-69) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล ปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ศึกษาวิจัย 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับจิรพัชร สุดสงวน (2559 : 62-68) ได้ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ได้ยึดหลักการที่ว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกันซึ่งผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมาใช้ในการให้บริการ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย ยศไตรศรีวิรัตน์ (2553 : 86-87) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิริญญา จิริกิจธนา (2561 : 49-55) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ได้มีนโยบายในด้านความตรงต่อเวลา มีการให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมหรือ ฝึกอบรมสัมมนา เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษา เรียนรู้ เพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ มีทักษะ และประสบการณ์ต่องานในหน้าที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น และใส่ใจในการให้บริการอยู่เสมอมีการนำ

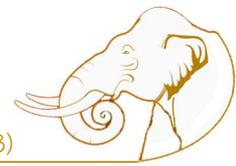


กฎเกณฑ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินงาน และเวลาในการมาปฏิบัติงาน มาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผล
งานของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกันยา เนื่องจำนง (2553 : 42-45) ที่พบว่า
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนัก
ทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ อิศรา พันทะนาภูมิ (2554 : 67-73) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการ
ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการให้บริการที่เพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก
สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง มีจุดบริการและพื้นที่ที่เหมาะสม มีการจัดเตรียมสถานที่ ป้าย
ประกาศ ป้ายแสดงขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนเป็นสัดส่วนและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับบริการ
ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ห้องน้ำประชาชนที่แยกเป็นสัดส่วนระหว่าง
ชายและหญิง มีเจลแอลกอฮอล์ ปากกา เป็นต้น นอกจากนี้สำนักงานยังได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการ
ประชาชนในรูปแบบหน่วยบริการเคลื่อนที่หรือจุดบริการชั่วคราวผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย
ของจิรวรรณ ศรทอง (2555 : 113-120) ที่ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ อาทิตย์ พจน์
อาจ (2557 : 63-70) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก

2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก
สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอโดยมีการปรับปรุง
ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในงานที่ดินให้มีความสะดวกรวดเร็ว มีระบบออนไลน์มากขึ้น มี
บุคลากรที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน รับฟังความคิดเห็นของ
ประชาชนเมื่อเกิดข้อผิดพลาดและนำข้อบกพร่องที่เคยเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไข ทำให้การ
บริการมีความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธการ ประพันธ์ (2558 :
64-71) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี
ตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ชาญชัย
หงส์ทอง (2558 : 56-64) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและ
บัตรประจำตัว สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ใน
ระดับมาก

2.5 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก
สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง มีแนวทางและนโยบายในการให้บริการที่มีความชัดเจน
สม่ำเสมอ มีช่องทางและระบบติดตามงานที่ไม่แล้วเสร็จในวันนั้น และระบบติดต่อสอบถามในช่องทางที่
หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ไอทีไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ให้บริการแก่ผู้ขอจนกว่าจะแล้วเสร็จใน
เรื่องนั้นๆ ถึงแม้จะเกินเวลาราชการแล้วก็ตาม ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจ
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพัชร สุตสงวน (2559 : 62-63) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสรา พันทะนาภูมิ (2554 :



67-73) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลปอภาร อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะประชากรด้านเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ซึ่งมารับบริการจากสำนักงานที่ดินบุรีรัมย์ สาขานางรองได้มีภูมิภานาบริบทเชิงพื้นที่ ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก การได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ จึงไม่มีความแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินทร์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล (2559: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับจิรพัชร สุดสงวน (2559 : 162) ที่พบว่าประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จะต้องสร้างคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ได้แก่ การให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการจัดระบบคิดให้บริการก่อนหลังอย่างเหมาะสม ระบบจองคิวออนไลน์มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการแสดงออกด้วยบุคลิกภาพที่ดี มีมารยาท ใช้ถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) ได้แก่ การให้บริการที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา ตรงตามขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว ทันใจ ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้

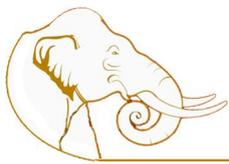
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ได้แก่ การให้บริการจะต้องมีจำนวนการให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ในด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ แก้อื้อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ สัญญาณ wifi เป็นต้น ด้านบุคลากรและมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ได้แก่ การให้บริการที่จะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน และอาจเพิ่มการบริการนอกเวลาราชการ เช่น ในช่วงวันหยุด เป็นต้น กรณีงานที่ไม่แล้วเสร็จในวันเดียวจะต้องมีระบบติดตามความคืบหน้าได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ได้แก่ การให้บริการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลายช่องทาง แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .439) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค



ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นการคำนึงถึงการเคารพสิทธิของประชาชนในทุกระดับ หน่วยงานควรมีการเน้นย้ำการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยกำหนดเป็นมาตรฐานของการให้บริการและนำเกณฑ์การให้บริการด้านนี้เข้ามาเป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

2. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับ 4 ด้าน จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ตามเกณฑ์ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง ควรมีการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรเพื่อจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดช่วงในเวลาพักกลางวัน สามารถเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการมากขึ้น และควรมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงาน อาจมีการให้บริการในวันหยุดและควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้เกิดความกระตือรือร้น มีใจบริการ สามารถอุทิศตนเพื่อส่วนรวมได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรพัชร สุตสงวน. (2559). ความพึงพอใจขอประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. [งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรวรรณ ศรทอง. (2555). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย หงส์ทอง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. [งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิสมัย ยศไตรศรีวิรัตน์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุทธการ ประพันธ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. [งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเนตร์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิริยญา จิรกิจธนา. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. [งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.



- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566. จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2021/01/21_NS_20.
- สุกัญญา เนื่องจำนง. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. [งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณี ดวงแก้ว. (2555). *คุณภาพการให้บริการด้านการขอประกันตัวผู้ต้องหาในคดีอาญา ของพนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. [งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อิสรา พันทะนาภูมิ. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.