

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู*

SERVICE QUALITY OF NONG BUA LAMPHU

PROVINCIAL LAND OFFICE

ธนภัทร คีรี¹ และ พิชัยรัฐ หมั่นดวง²

Thanaphat Keeree¹ and Pichairat Muenduang²

¹⁻²วิทยาลัยพินทุบัณฑิต วิทยาลัยพินทุบัณฑิต

¹⁻²Pitchayabundit College, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: thanaphatkeeree@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู 2) ระดับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ด้วยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าที่ใช้และใช้สถิติเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.38) และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.36) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.36) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.66$, S.D = 0.69)

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน

* Received 31 January 2025; Revised 18 February 2025; Accepted 20 February 2025

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในกระบวนการและไม่มีข้อสงสัย

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานที่ดิน, ผู้รับบริการ

ABSTRACT

This research aimed to study 1) the level of service quality of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office, 2) the comparative level of service quality of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office classified by gender, age, education level, and occupation, and 3) the guidelines for developing the service quality of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office. The sample group used in this research was 400 general public who used the services of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office by using Yamane's formula and random sampling. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for analysis were numbers, percentages, means, and standard deviations. The data analysis was done by testing hypotheses using t-test and f-test.

The research results found that

1. The overall quality of service of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office was at a high level ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.38). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the tangibility of the service ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.36), followed by the reliability ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.36), and the aspect with the lowest mean was the aspect of knowing and understanding service recipients ($\bar{X} = 3.66$, S.D = 0.69).

2. Comparison of the quality of the service of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office classified by gender, age, education level, and occupation. Overall, people with different occupations have different opinions on the quality of the service of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office at a statistically significant level of 0.05. People with different genders, ages, and education levels have no different opinions on the quality of the service of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office.

3. Guidelines for developing the quality of the service of the Nong Bua Lamphu Provincial Land Office include disclosing various information about the service and related fees so that people understand the process and have no doubts.

Keywords: Service quality, Land Office, Service recipients

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน มีความชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ซึ่งจำเป็นต้องส่งเสริมและขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชนที่มีความคาดหวังเมื่อมาใช้บริการว่าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุดได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ สร้างความประทับใจและพึงพอใจ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สังกัดในกระทรวงมหาดไทย เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและคุ้มครองสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการโดยการบริหารจัดการที่ดิน ออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีคุณภาพตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม ยึดมั่นในหน้าที่

ซึ่งในปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ต้องพบปะกับประชาชนที่มาใช้บริการโดยตรงซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของภาครัฐในยุคปัจจุบันนั้น จำเป็นจะต้องมีความเสมอภาคและต่อเนื่อง ด้วยการใช้จึงมีความ

จำเป็นในการที่จะต้องติดตามประเมินผลของการให้บริการต่อประชาชน เพื่อวัดถึงระดับประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ ดังนั้นความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู จึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ในปัจจุบันยังพบว่า กระบวนการให้บริการเกิดความล่าช้าในบางส่วนงาน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลานานและประชาชนบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้เท่าที่ควร (สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู, 2567)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการบริการ อย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขในการดำเนินงาน โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพอใจมากที่สุด อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ทราบและหาวิธีการขยายผลในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปสู่ประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู อ้างอิงจากสถิติที่ผ่านมา 3 เดือน พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการ จำนวน 4,200 คน ใน 3 เดือน (สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้แนวคิดการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ (Taro Yamane ,1973) (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2538) และการกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

2.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้มารับบริการต่าง ๆ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list) คำถามทั้งหมด 4 ข้อ

2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 29 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านที่ 2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน 7 ข้อ
ด้านที่ 3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ การวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ (survey) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ 1) ศึกษาหลักการและวิธีสร้างแบบสอบถามจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดขอบข่ายของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) ร่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู 4) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ให้ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 5) นำแบบสอบถามไปลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.800 และ 6) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากวิทยาลัยพินิจบัณฑิต ถึงคณะผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและชี้แจงการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้ว กลับคืนมายังผู้วิจัยโดยตรง

3.3 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภูครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยจำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) นำเสนอในรูปตาราง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกเป็นรายด้านและสรุปรวมทุกด้าน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, (2545)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1.1 หาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of objective congruence : IOC)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ความถี่ (Frequency)

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบค่าที่ t – test (Independent samples) ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร

3.2 การทดสอบค่าเอฟ F – test (One way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง ก็หาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe) ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.75 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 35.50 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 33.75

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดหนองบัวลำภู	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.16	0.36	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.15	0.36	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.06	0.53	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.95	0.48	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.66	0.69	มาก
รวม	3.94	0.38	มาก

2. จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.38) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.36) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.36) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.66$, S.D = 0.69) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 5. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.49$, S.D = 0.60) รองลงมา คือ ข้อ 6. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 0.57) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 1.08)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D = 0.73) รองลงมา คือข้อ 8. ข้าราชการหรือพนักงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.23$, S.D = 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 13. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.79)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.53) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 15. พนักงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.78) รองลงมา คือข้อ 18. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 17. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.93)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.48) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 19. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภูมีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.79) รองลงมา คือข้อ 21. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 23. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.53$, S.D = 1.04)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D = 0.69) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 29. พนักงาน

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.75) รองลงมา คือข้อ 26. พนักงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ยอมรับคำติชมพร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 0.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 24. สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภูมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ($\bar{X} = 3.51$, S.D = 1.06)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภูที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ 1) ควรมีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว 2) เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในกระบวนการและไม่มีข้อสงสัย 3) ลดระยะเวลาในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดิน เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน การออกเอกสารสำคัญ และการแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ และ 4) สร้างทีมงานที่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่ดินอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางสำนักงานที่ดินได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู อยู่เสมอ มีการพัฒนาระบบให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การจองคิวบริการออนไลน์, การตรวจสอบข้อมูลที่ดิน และการชำระค่าธรรมเนียมผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น มีการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านที่ดินอย่างครบถ้วน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน, รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และข้อกำหนดต่าง ๆ รวมถึงมีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะการให้บริการ, ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน และการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา วรรณภักดี และบุญเหลือ บุปผามาลา (2566) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.39$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 15. ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีการเรียกรับสินบน ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือข้อ 17. เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน ($\bar{X} = 4.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 20. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.85$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 26. มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับการนั้นเมื่อใด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือข้อ 27. การให้บริการแก่ประชาชนมีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 23. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 2.78$) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 31. มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือข้อ 33. แจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.35$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 36. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.02$) และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิณารัตน์ หนูแก้ว (2559) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรกรองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมากด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมากด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และสุดท้ายด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวดี ไร่สกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษักวิน (2560) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและ

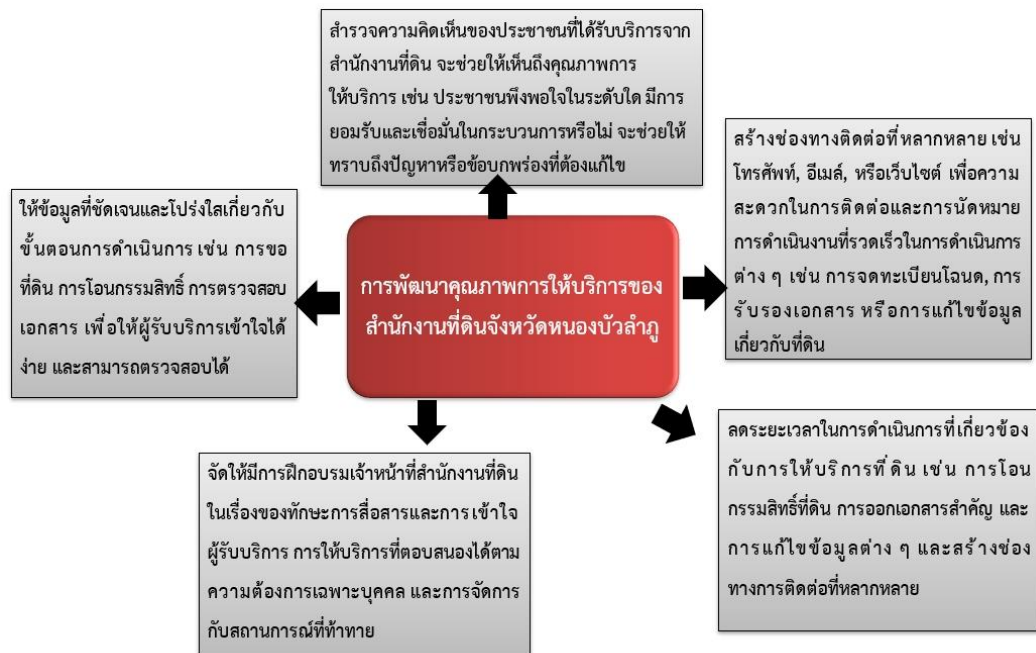
ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านกายภาพของการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.41$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.37$) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.31$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.78$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางศาลจังหวัดหนองบัวลำภู มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมไปถึงห้องสุขา ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด ควรพัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณ ห้องสุขา จัดภูมิทัศน์บริเวณ ม้านั่งเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจต่อประชาชนที่มาติดต่องานราชการต่าง ๆ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาชีพแต่ละอาชีพมีมุมมองความคิดเห็นที่ต่างกัน สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการในแนวทางเดียวกัน จึงทำให้ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการในแนวทางเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีมุมมองเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนสิน สำเร็จรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริหารสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกะซัน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกะซัน

จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

องค์ความรู้ใหม่



สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้นทางสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ควรมีการดำเนินการดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ สามารถทำได้โดยการสอบถามผ่านการสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริง เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือการรับรู้ถึงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

1.2 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการฟังและตอบสนองต่อข้อสงสัยของผู้รับบริการ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ควรเน้นการสื่อสารที่เป็นมิตรและโปร่งใส รวมถึงการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

1.3 เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว ควรมีช่องทางการติดต่อหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook Messenger เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับตัวเองได้

1.4 ประเมินผลการให้บริการเป็นระยะ เพื่อรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจหลังการใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป

1.5 พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการได้ง่ายและรวดเร็ว จะช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู กับสำนักงานที่ดินในจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู

2.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

- ธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒน์ศิณ สำเร็จรัมย์. (2559). การบริการสาธารณะของเทศบาลศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกะเขนงศรีวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- มยุรี ชะพนิจ และชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต.
- วีณารัตน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. ในวิทยานิพนธ์ นศ.ม. (บริหารรัฐกิจ) ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔). เรียกใช้เมื่อ 2 มกราคม 2567 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=6420&filename=de
- สุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก, 35(2), 119-140.



สุนิสา วรรณภักดี และบุญเหลือ บุปผามาลา. (2566). คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู.
วารสารพุทธมอญ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวสุวิสิตาราม, 8(2), 216-
227.

สำนักงานที่ดินสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. (2567). ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานที่ดิน.
จังหวัดหนองบัวลำภู.เรียกใช้เมื่อ 15 ธันวาคม 2567 จาก
<https://www.nesdc.go>.

Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests.
Psychometrika, 16, 297 – 334.

Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York:
Harper. & Row.