คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

Service Quality of the Land Office, Ubon Ratchathani Major Len

*รุ่งธิภา จันทกาญจน์*1 และ มาลิณี ศรีไมตรี**2*

1นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2อาจารย์ประจำ สาขาสาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail: rung-jag@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยวิธีการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ตามวิธีของ คอร์ดแลน (Cochran) เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า f

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 มีอายุระหว่าง 40-60 ปี มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 มีสถานะสมรส จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 36.72 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.96

2. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล สรุปได้ดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างต่างกัน

3.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการและภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The aims of this research were to study and compare the service quality of Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch. The samples were the users of Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch and the sample size was 384 people estimated the proportion of the population using Land Court (Cochran). The research instrument was 5-level questionnaire with a significant difference at .86. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows:

1. The samples were especially 224 female and represented 58.33%. 132 samples were ranged between 40-60 years old and represented 34.38%. 154 samples were married and represented 36.72%. 174 samples were agriculturists and represented 45.31%. 188 samples were graduated a Bachelor's degree and represented 48.96%.

2. Overall satisfaction of the service quality of Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch was moderate level. When considering in each topic, it was found that the equality was reached to the high level. The service office was reached to a moderate level. The human resource satisfaction was reached to a low level as well as the service steps were also found to be a low level.

3. The comparison of service quality of the Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch can be summarized as follows:

3.1 The samples with different genders were significant different in satisfaction and equality of service quality of the Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch at .05. There were no significant differences observed in service office, government officers and overall service.

3.2 The samples with different ages were significant different in service quality of the Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch at .05. There were no significant differences in the human resource satisfaction, equality, service office as well as the service steps.

3.3 The samples with different marital statuses were significant different in the service quality, equality, service steps and overall service procedures of the Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch at .05. There were no significant differences in service office and government officers.

3.4 The samples with different occupations, there were significant differences in service office, government officers, service steps, equality and overall service procedures of the Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch at .05.

3.5 The samples with different educational backgrounds, there were no significant differences in service office, government officers, service steps, equality and overall service procedures of the Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch.

Keywords: Service Quality, Ubon Ratchathani Land Office, Trakan Phuet Phon Branch.

บทนำ

จากการที่ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ส่งผลกระทบต่อการบริหารหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนและการดำรงชีวิตของประชาชนคนไทยอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคนจำเป็นต้องปรับตัวให้สนองต่อปัญหาและการเปลี่ยนแปลง เพื่อการแก้ไขปัญหาของชาติจริงจัง เนื่องจากทรัพยากรและงบประมาณของประเทศมีจำนวนจำกัด หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารและการปฏิบัติอย่างขนาดใหญ่ เพื่อพลิกฟื้นปัญหาให้เป็นโอกาสที่จะ เพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่างานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม อีกทั้งประชาชนต้องการความมั่นใจและความมั่งคงในการดำเนินชีวิต โดยหวังที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ภาครัฐปรับเปลี่ยนบทบาทและวิธีการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ ความซื่อสัตย์ และมีมาตรฐานการทำงานเพื่อบริการประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อกระตุ้นส่งเสริมและเกื้อหนุนให้เอกชนและประชาชนได้มีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาฟื้นฟูประเทศ บทบาทที่ลดลงของภาครัฐจะส่งผลให้ขนาดของรัฐโดยรวมแล้วเล็กลง แต่จะต้องสร้างความคล่องตัวในการทำงานให้สูงขึ้นและมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างทันเหตุการณ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

สำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล เป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งที่ต้องการให้พัฒนาให้หน่วยงานมีคุณภาพให้บริการประชาชนที่ดี โดยมีระบบบริหารและการจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวมสมดังเจตนารมณ์ และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 35 ที่กำหนดให้รัฐต้องจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อดำเนินการออกโฉนดที่ดิน การรังวัดที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การธุรกรรมอื่นๆ ตลอดจนดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดที่ดินที่มีโฉนด การทำแผนที่สำหรับที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน ฯลฯ

จากข้อมูลภารกิจงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผู้วิจัยได้ตระหนักและเห็นความสำคัญ จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

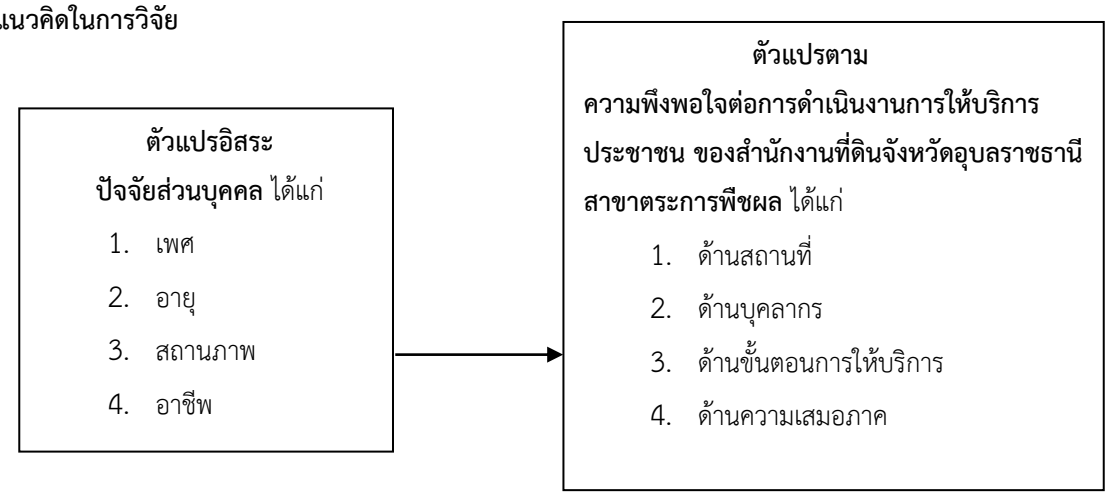
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผู้วิจัยใช้วิธีการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ตามวิธีของ คอร์ดแลน (Cochran) กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้สอบถาม ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา ของ ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล
2. เป็นคำถามถึงระดับคุณภาพการการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แต่ละคำถามมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบตามระดับของคุณภาพการให้บริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำตอบตามมาตรฐานประเมินค่า (Likert Scale)
3. แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องโดยศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ และดำเนินการสร้างให้เป็นไปตามกรอบการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามไป Tryout ได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับเท่ากับ 0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

1. สำนักงาน MBA (HRM) ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ พร้อมรอรับคืน จำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัย

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 384 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-60 ปี มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาคืออายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 และน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.89 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานะสมรส จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 36.72 รองลงมาสถานะหม้าย (หย่า/คู่สมรสเสียชีวิต)/แยกกันอยู่ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 32.32 และสถานะโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31 รองลงมาคือข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.57 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ระดับการศึกษาพบว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.96 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ระดับ

ปริญญาโท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และระดับปริญญาเอก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 และ ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล รวมทุกด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	**ระดับความคิดเห็น**		**แปลผล**
	$\bar{x}$	**S.D.**	
1. ด้านสถานที่	3.04	0.68	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	2.43	0.31	น้อย
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.17	0.65	น้อย
4. ด้านความเสมอภาค	3.51	0.69	มาก
รวม	**2.79**	**0.58**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

3. ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ทั้งภาพรวมและรายด้านด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	$\bar{X}$	อายุ				รวม
			ต่ำกว่า 20 ปี	20- 40 ปี	40- 60 ปี	60 ปีขึ้นไป	
ด้านสถานที่	ต่ำกว่า 20 ปี	3.465	-	.08303	.19709	.66579*	**0.13***
	20- 40 ปี	3.382	-	-	.11406	.58276*	**0.047***
	40- 60 ปี	3.268	-	-	-	.46870*	**-0.067***
	60 ปีขึ้นไป	2.800	-	-	-	-	**0.535***
	รวม	**3.335**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านสถานที่ ประชาชนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 40-60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่มากกว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 20-40 ปี

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตาม

สถานภาพการสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD ดังปรากฏตามตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามสถานภาพ ในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกัน กับประชาชนที่มีสถานภาพหม้ายและหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านความเสมอภาพมากกว่า ประชากรที่มีสถานภาพสมรส

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD ดังปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	สถานภาพ	$\bar{X}$	สถานภาพ			รวม
			โสด	สมรส	หม้าย /หย่าร้าง	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โสด	2.2772	-	-.05119	-.28574*	-.1311*
	สมรส	2.3284	-	-	-.23455*	-.0799*
	หม้าย / หย่าร้าง	2.5629	-	-	-	.1546
	รวม	2.4083	-	-	-	-
ด้านความเสมอภาค	โสด	3.4250	-	-.01330	-.19487*	-.0815*
	สมรส	3.4383	-	-	-.18157*	-.0682*
	หม้าย / หย่าร้าง	3.1699	-	-	-	.1134
	รวม	3.5065				-
รวม	โสด	2.9198	-	-.04266	-.14341*	-.0722*
	สมรส	2.9625	-	-	-.10075*	-.0295*
	หม้าย / หย่าร้าง	3.0632	-	-	-	.0712*
	รวม	2.9920	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามอาชีพ ในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้ ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและข้าราชการรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผลด้านสถานที่ พนักงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากกว่า ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ด้านบุคลากรพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผลด้านสถานที่ พนักงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากกว่าข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผลด้านบุคลากร พนักงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าเกษตรกรด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				รวม
			เกษตรกร	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	
ด้านสถานที่	เกษตรกร	3.2775	-	-.01767	-.26004*	-.03504	**-0.0577**
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.2951	-	-	-.24238*	-.01738	**-0.0401**
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.5375	-	-	-	.22500	**0.2023**
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.3125	-	-	-	-	**-0.0227**
	รวม	3.3352	-	-	-	-	**-**
ด้านบุคลากร	เกษตรกร	2.6299	-	-.13841	-.22845*	-.10226	**-0.0873**
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.7683	-	-	-.09004	.03615	**0.0511**
	พนักงานบริษัทเอกชน	2.8583	-	-	-	.12619	**0.1411**
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.7321	-	-	-	-	**0.0149**
	รวม	2.7172	-	-	-	-	**-**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกษตรกร	2.5247	-	-.02773	.32332*	.42293*	**0.1164***
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.5524	-	-	.35105*	.45065*	**0.1441***
	พนักงานบริษัทเอกชน	2.2014	-	-	-	.09960	**-0.2069**
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.1018	-	-	-	-	**-0.3065***
	รวม	2.4083	-	-	-	-	**-**
ด้านความเสมอภาค	เกษตรกร	3.5908	-	.07373	.06858	.38188*	**0.0483**
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.5171		-	-.00515	.30814*	**0.0106**
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.5222	-	-	-	.31329*	**0.0157**
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.2089	-	-	-	-	**-0.2976***
	รวม	3.5065	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				รวม
			เกษตรกร	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	
รวม	เกษตรกร	3.0062	-	-.02702	-.02365	.16737*	**0.0142**
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.0332	-	-	.00337	.19439*	**0.0412**
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.0299	-	-	-	.19102*	**0.0379**
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.8388	-	-	-	-	**-0.1532**
	รวม	2.9920	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผลด้านขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผลด้านความเสมอภาค พนักงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคมากกว่าข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการ/ให้บริการมากกว่า พนักงานเอกชน ด้านความเสมอภาค ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล มากกว่าเกษตรกร

3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอ

ภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา				รวม
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ด้านความเสมอภาค	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.5559	-	.01969	.04379	.47067*	**0.0494**
	ปริญญาตรี	3.5362	-	-	.02410	.45099*	**0.0297**
	ปริญญาโท	3.5121	-	-	-	.42688*	**0.0056**
	ปริญญาเอก	3.0852	-	-	-	-	**-0.4213***
	รวม	3.5065	-	-	-	-	**-**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD ดังปรากฏตามตารางที่ 5 จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามการศึกษา ในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า ประชาชนที่มีการต่ำกว่าศึกษาปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีการต่ำกว่าศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาคมากกว่าประชานที่มีการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท ตามลำดับ

4. ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล มีดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านบุคลากร คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน้อย จุดให้บริการน้อยทำให้การบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า ผู้มารับบริการต้องรอคิวรับบริการเป็นเวลานาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขาดประชาสัมพันธ์หรือผู้อธิบายขั้นตอนและรายละเอียดของเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการเข้ารับบริการ

4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ควรอธิบายและชี้แจงเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ประชาชนทราบ, เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมเอกสารในการให้บริการให้พร้อมเสมอ, ควรมีจุดให้บริการช่องทางด่วน สำหรับผู้ที่มีเวลาน้อยหรือเร่งรีบ, สถานที่เริ่มคับแคบ ในอนาคตความขยายพื้นที่หรือย้ายสำนักงานไปตั้งที่ใหม่ เพื่อจะให้บริการประชาชนได้มากขึ้น, ควรชี้แจงให้ประชาชนที่มารับบริการทราบถึงเอกสารที่จำเป็นต้องนำมาติดต่อราชการ, เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการไม่ค่อยมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน ดังนั้น จึงควรต้องมีการแนะนำและยิ้มแย้มแจ่มใส, ความการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย ให้ผู้ใช้บริการได้รับฟังข่าวสาร รวมทั้งขั้นตอนต่างๆ การทำแต่ละกิจกรรมของสำนักงานที่ดินเป็นระยะ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ, ควรเพิ่มระบบค้นหาตัวบุคคลโดยใช้รหัสเลขประจำตัว 13 หลัก เพื่อลดปัญหาชื่อ-สกุล ซ้ำกัน, ควรลดขั้นตอนในการทำงาน, ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ควรเพิ่มเวลาทำงานโดยให้บริการหลังเวลาราชการ หรือวันเสาร์-อาทิตย์ หรือ

วันหยุดอื่นๆ, เวลาพักเที่ยงควรจัดคนมาเปลี่ยนเวรทำงาน ไม่ควรให้รอนาน, อย่าพูดคุยกันเวลาทำงาน และไม่ควรกินอาหารในเวลาทำงาน, ควรมีบริการชา-กาแฟ ให้ประชาชน,- ควรมีบริการถ่ายเอกสารให้แก่ประชาชน,ควรมีหนังสือพิมพ์, นิตยสาร อื่นๆ ไว้ให้ประชาชนอ่าน

สรุปผลการวิจัย

ผลของการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาคืออายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.22 และน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.89 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.72 รองลงมาสถานะม่าย(หย่า/คู่สมรสเสียชีวิต)/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 32.32 และสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 23.96 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.31 รองลงมาคือข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.35 รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.57 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ระดับการศึกษาพบว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.96 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.90 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.10 และ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 7.03

2 เสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม

2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสถานที่การถ่ายเทอากาศได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิพอเหมาะ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผังแสดงขั้นตอนการใช้บริการแต่ละกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีป้ายติดบอกชื่อ ตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ อ่อนน้อม อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้คำแนะนำและปรึกษาของเจ้าหน้าที่ รวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย

2.4 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ จนแล้วเสร็จอยู่ในระดับน้อย รองลงมาระยะเวลาในการให้บริการ ที่เหมาะสมตามสภาพงานอยู่ในระดับน้อย และความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รับคำอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

2.5 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเท่าเทียมกันในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

รองลงมา สามารถตรวจสอบขั้นตอนในการให้บริการได้ทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น คำแนะนำ หรือข้อร้องเรียน ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

3. เสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพอาชีพ และระดับการศึกษา

3.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตาม อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตาม สถานภาพการสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการและภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลววรณ ธงไชย (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่งตำบลกู่จาน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่งตำบลกู่จาน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี ไชยโพธิ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิบูลมังสาหาร ในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าพิจารณาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิบูลมังสาหาร ในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับดี ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา บุญคำ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการข้าราชการครูของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4 ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4 ในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง และด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

1.2 ด้านสถานที่ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา บุญคำ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการข้าราชการครูของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครู ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4 ด้านการจัดสถานที่อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีมีสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลววรณ ธงไชย (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่งตำบลกู่จาน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่งตำบลกู่จาน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการในจุดให้บริการต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผังแสดงขั้นตอนการใช้บริการแต่ละกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.3 ด้านบุคลากร ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีป้ายติดบอกชื่อ ตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ อ่อนน้อม อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้คำแนะนำและปรึกษาของเจ้าหน้าที่ รวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

1.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ จนแล้วเสร็จอยู่ในระดับน้อย รองลงมาระยะเวลาในการให้บริการ ที่เหมาะสมตามสภาพงานอยู่ในระดับน้อย และความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รับคำอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

1.5 ด้านความเสมอภาค ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี ไชยโพธิ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิบูลมังสาหาร ในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าพิจารณาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิบูลมังสาหาร ในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเสมอภาค และในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเท่าเทียมกันในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา สามารถตรวจสอบขั้นตอนในการให้บริการได้ทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น คำแนะนำ หรือข้อร้องเรียน ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิสระ ศรีพันธุ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา สมารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และภาพรวม แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรด้านขั้นตอนการให้บริการและภาพรวม ไม่แตกต่างต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มารับบริการในแต่ละวันมีปริมาณค่อนข้างมาก จึงควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการทางอื่นๆ เช่น ทางอินเตอร์เน็ตหรือให้บริการในวันหยุด หรือบริการสอบถามทางโทรศัพท์โดยระบบอัตโนมัติ

2. ควรมีการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนให้เพียงพอ เช่น บริการถ่ายเอกสาร ที่นั่งพัก ที่จอดรถ มุมสำหรับเด็ก พระภิกษุ และผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอน รวมถึงระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน โดยทำแผ่นพับแจกให้กับประชาชนผู้รับบริการ หรืออาจจะประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายหรือวิทยุท้องถิ่น อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนและช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

4. ควรมีการส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผลการดำเนินงานบริการประจำวันมีระดับสูง และช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

5. ผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ควรนำผลการศึกษาครั้งนี้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่าน ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และทุกท่านที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัย สุดท้ายขอมอบประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้เพื่อบูชาคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย

เอกสารอ้างอิง

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. **การจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (PBB) ชุดการเรียนหลักสูตรการบริการงาน: กระบวนทัศน์ใหม่ในการทำงานเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ., 2544.