

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.66 มีอายุระหว่าง 26 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.19 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 60.38 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 48.36 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.18 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.64

2. ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.34$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.94$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.91$) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ 2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

จากแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ ขั้นตอนการออกโฉนดซ้ำ อยากให้ทำให้เร็วขึ้น อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รังวัดน้อยมาก อยากให้เพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม เจ้าหน้าที่ไม่ทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศลดค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ขั้นตอนการให้บริการ และเอกสารเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ให้ผู้มารับบริการทราบ อยากให้จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอุปกรณ์ เครื่องเขียน การบริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าขายอาหารให้เพียงพอ อยากให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ให้เร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำ นิติกรรมต่างๆ และควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในหลายช่องทาง

5. การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่า

5.1 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรจัดอาคารสถานที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ควรจัดบรรยากาศและแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ

5.2 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่ายๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ

และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่างๆ และควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้มากขึ้น

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เปิด – ปิด บริการตรงเวลา มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีเหมาะสมกับงาน มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ การเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย รองลงมา คือ การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้อแสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบายและระเบียบของกรมที่ดิน มีสิ่ง que อำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักสำคัญ

ในการให้บริการในขั้นตอนการทำนิติกรรมเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จดทะเบียนจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย และจำเป็นต้องเคร่งครัด เพื่อให้การจดทะเบียนนิติกรรมและนิติกรรมตรงตามเจตนาของคู่สัญญา เพื่อป้องกันการทุจริตหรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพงมีจิตใจใฝ่ บริการ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ มีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการทำนิติกรรมต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน ปัจจุบันได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบเข้ามาช่วยในการทำงานและคำนวณเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย มีการตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บในแต่ละเรื่อง ทำให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ระบบดังกล่าวนอกจากจะช่วยป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่แล้วยังก่อให้เกิดความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นินเนินนนท์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชงชัย ศิริโสภางษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ภาพลักษณ์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ พบว่า ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ พบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในระดับดี ($\bar{x} = 3.81$) สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางกอกน้อยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธณัฐอร ใจตาบุตร, สมศักดิ์ บุญสาทร และพลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การเปรียบเทียบ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย พบว่า ผลสรุปการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายมีความคาดหวังและความ พึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับ คุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูง ทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การ ให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการ ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

ผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย ศิริโสภภาพงษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะด้านอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค และ 2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย ศิริโสภาพงษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริโสม ศิริโสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นินนิพนนท์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย ศิริโสภาพงษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะด้านรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านความ

เสมอภาคในการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นินเนินนนท์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ต่างกัน ย่อมมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขา ท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง แตกต่างกัน และย่อมมีการรับรู้กฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ ของ สำนักงานที่ดิน ไม่เท่ากัน เช่น ผู้มารับบริการ ที่ขาดความเข้าใจในการเตรียมนำหลักฐาน และ ปฏิบัติ ตามกฎหมายและระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ ผู้มาติดต่อขอรับการบริการที่ไม่มี ประสบการณ์ในการรับบริการมาก่อนจะขาดข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะขั้นตอนในกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ การณ์ในการรับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มาก่อน หรือแม้แต่ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง อย่างการศึกษาในระดับปริญญา ตรี อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี จึงมีการเตรียมความพร้อมก่อน ไปติดต่อราชการไว้ก่อนทั้งทางด้านเอกสารและหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการ ยกตัวอย่างเช่นมีการจัดเตรียมความพร้อมทางด้านเอกสารโดยการศึกษาจากเว็บไซต์ของ กรมที่ดิน มีการจัดเตรียมค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างๆโดยการ โทรศัพท์มาสอบถามที่สำนักงานที่ดินก่อนการเดินทางมาทำนิติกรรม จึงทำให้เจ้าหน้าที่ ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้แก่ผู้มาใช้บริการกลุ่มนี้ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินมากกว่าผู้มารับบริการที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี นอกจากนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิต ประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม มีบรรยากาศ และแสงสว่างที่เหมาะสม จัดช่องทางสำหรับคนชรา และผู้พิการให้เพียงพอ รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น

1.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยควรมีการจัดหาและพัฒนาการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ และควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในหลายช่องทาง นอกจากกล่องรับความคิดเห็นแล้ว ควรจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินผ่านทางระบบออนไลน์ต่างๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์

1.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ควรพิจารณาจัดเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับคนชรา และคนพิการให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่คนชรา และคนพิการ โดยเฉพาะ

1.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำ นิติกรรมต่างๆ เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง

1.5 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเพิ่มเติมโดยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้ความรู้ในข้อกฎหมาย ให้แก่ประชาชนที่มีการศึกษาน้อย มีอายุไม่เกิน 25 ปี เนื่องจากผู้มารับบริการกลุ่มดังกล่าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ของสาขาอื่นๆ

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการใน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขา ท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชน พึงพอใจมากขึ้น