



คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

วิทยานิพนธ์

ของ

นารี คำมุงคุณ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

วิทยานิพนธ์

ของ

นารี คำมุงคุณ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Service Quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office

BY

NAREE KUMMUNGKUN

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
The Master of Public Administration Degree in Public Administration  
at Sakon Nakhon Rajabhat University

April 2020

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ..... คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ..... นารี คำมุงคุณ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ ..... กรรมการสอบและ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) ประธานที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ ..... กรรมการสอบและ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไชสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) กรรมการที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล)  
รักษาการแทนประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 23 เดือน เมษายน พ.ศ. 2563  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ประกาศขอบคุณ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ประธานที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบป้องกัน ทุกท่าน ที่กรุณา ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัย ได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วยคุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทที่ แต่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

นารี คำมุงคุณ

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
ผู้วิจัย	นารี คำมุงคุณ
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รุ่งเย็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า

ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

### 3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดนครพนม ถึงผลการวิจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก แต่ผู้เชี่ยวชาญก็ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้นมากกว่าเดิม โดยสำนักงานที่ดินควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ สำนักงานที่ดิน

**TITLE** Service Quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office  
**AUTHOR** Naree Kummungkun  
**ADVISORS** Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen  
Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol  
**DEGREE** M.P.A. (Public Administration)  
**INSTITUTION** Sakon Nakhon Rajabhat University  
**YEAR** 2020

### ABSTRACT

The purposes of this study included the following: 1) to investigate the level of service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, 2) to compare the levels of the people's perception of the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office on the basis of their personal traits, 3) to examine and obtain guidelines on how to develop the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office. The samples were 400 people who came to receive the services from Nakhon Phanom Provincial Land Office during February 1 – March 10, 2020. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics employed for data analysis comprised frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The study unveiled these results:

1. The service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, as a whole, was at a high level ( $\bar{X} = 4.43$ ). When considering each aspect, it was found that every aspect had the service quality at the high level as well. Of all aspects, the recognition and understanding of the service receivers gained the highest mean ( $\bar{X} = 4.50$ ). At the same time, trust and confidence had the second highest mean ( $\bar{X} = 4.49$ ); the tangibility of the services held the third highest mean ( $\bar{X} = 4.47$ ); providing reliable services to the service receivers had the fourth highest mean ( $\bar{X} = 4.44$ ); and the responsiveness to the needs of the service receivers had the lowest mean respectively ( $\bar{X} = 4.28$ ).



2. When comparing the levels of the people's perception of the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office on the basis of their different genders, ages, educational backgrounds, careers, monthly incomes, and service experiences they received, it was found that the people's perception of the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, as a whole, did not differ.

3. Some guidelines for developing the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office were obtained. It was suggested that adequate tools and technology should be provided for the service users by the office. Steps and procedures of the services should be inspected so that convenient, quick, systematic and better services will be available. Information concerning the preparation of all the needed documents should be attainable so that the services will be convenient and quick. Personal data of the service receivers must be confidential. There should be a transparency and equity in the workplace. Services should be performed systematically, attentively and equally without requesting for under table money from the service users. Recommendations and solutions should be offered whenever the service users face the problems.

**Keywords:** Service quality, land office

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
ความสำคัญของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	11
บริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม .....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	59
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ .....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม .....	89
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	104
สรุปผลการวิจัย .....	104
อภิปรายผลการวิจัย .....	107
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	112
บรรณานุกรม .....	114
ภาคผนวก .....	120
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	121
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	139
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	142
ภาคผนวก ง สรุปค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม .....	150
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	154
ภาคผนวก ฉ คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม .....	159
ภาคผนวก ช แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ .....	163
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	166

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ .....	59
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล .....	69
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวม .....	72
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ .....	73
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ .....	74
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รายข้อ ...	75
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ รายข้อ .....	76
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รายข้อ ..	77
9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ .....	78
10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ .....	79
11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา .....	80

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ .....	81
13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe' s test) .....	82
14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	84
15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การมาขอรับ บริการ .....	85
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล .....	86
17 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด....	87

# บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
-------------------------------	---

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การบริการประชาชนของภาครัฐเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของประชาชนในรัฐ และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกติกาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือ ความมั่นคงแห่งรัฐและความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน การพัฒนาระบบราชการไทย มีเป้าประสงค์หลัก คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) ยกกระดานขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และตอบสนองต่อการบริหารปกครองระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance) ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์กรรวมที่เน้นการทำงานโดยยึดผลงาน (ผลผลิต) และผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงานแทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการปฏิรูปจะเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การมีผลลัพธ์ คือ การทำงานเพื่อประชาชนวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ วิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับบทบาทหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม และองค์กรของรัฐ เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานให้เหลือน้อยลงแต่ชัดเจน เพื่อกระตุ้นส่งเสริมและเกื้อหนุนให้เอกชนและประชาชนได้มีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาพื้นที่ทั่วประเทศ บทบาทที่ลดลงของภาครัฐจะส่งผลให้ขนาดของรัฐโดยรวมแล้วเล็กลง แต่จะต้องสร้างความคล่องตัวในการทำงานให้สูงขึ้นและมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างทันเหตุการณ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์, 2550, หน้า 85)

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิและให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้การบริการจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้วิสัยทัศน์กรมที่ดิน "เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการ ระดับสากล" (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, หน้า 3)

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ตามประมวลกฎหมายที่ดินในด้านการดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์ และในที่ราชพัสดุ การรังวัดและทำแผนที่จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประเมินราคาที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นและหน้าที่ตามกฎหมายอื่น คือ การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรังวัดเอกชน ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาแล้วนี้ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในด้านการให้บริการ โดยการบริหารจัดการต้องยึดถือปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การให้มีคุณภาพเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, หน้า 8)

บทบาทและหน้าที่หลักประการหนึ่งของกรมที่ดิน คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะต้องสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชน ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด



ซึ่งการบริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน ขณะเดียวกัน ผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการบริการที่ตนต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับตน โดยปัจจุบันมีการนำแนวคิดในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้ใช้บริการหน่วยงานของรัฐแม้ไม่ได้สร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถ้าภาพลักษณ์ดีก็จะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานขององค์กร ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจเพื่อความสัมพันธ์ต่อกันต่อไป โดยทั่วไปแล้ว ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกัน และหน่วยงานราชการก็ต้องสนองตอบความต้องการในทุกด้านได้เช่นเดียวกัน คือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและหากผู้ใช้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจจากสิ่งดี ๆ ที่ได้รับเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, หน้า 2)

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการประชาชนในเรื่องทั้งหลายที่เกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องงานทะเบียน และงานรังวัด โดยปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป ได้เข้าถึงกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องยึดความยุติธรรม และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการนั้นต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาล (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม, 2561)

การให้บริการในงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกฎหมายด้วยความยุ่งยาก หรือขั้นตอนในการ

ปฏิบัติ จึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้าน ที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัวชุมชน และการประกอบกิจการ ตลอดจนจนบอกรถึง ความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษา คุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยศึกษาว่า ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผน พัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จะนำมาซึ่งการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะต่อ การพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ต่อไป

### คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรเป็นอย่างไร

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ที่ดินจังหวัดนครพนม

### สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้  
คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

### ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษามีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. ผลจากการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ  
ของการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์  
และเป้าหมายขององค์การต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ  
บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ  
บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-  
10 มีนาคม พ.ศ. 2563 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาด  
กลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra

กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300-500 ตัวอย่าง

## 2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 อาชีพ

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

2.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

2.2.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

2.2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

2.2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

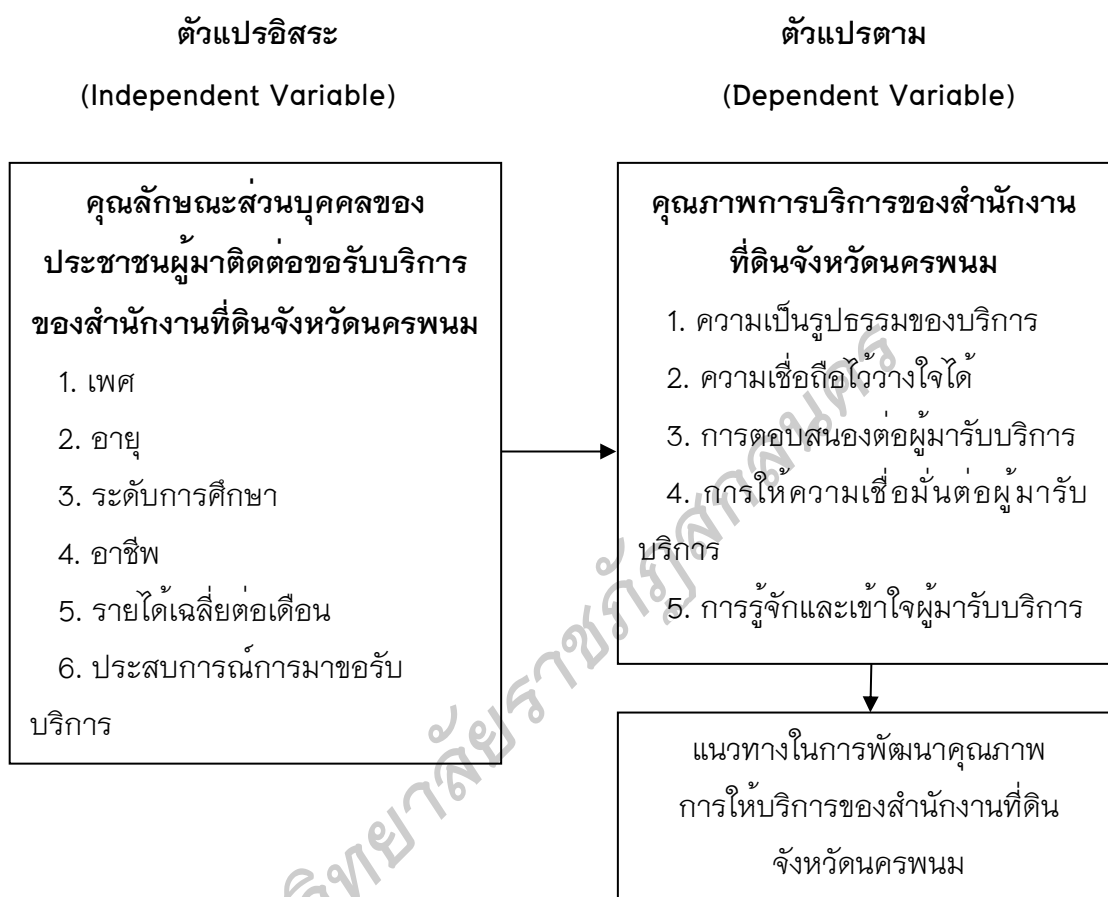
## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2563

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาประยุกต์

เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบ

ความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ในที่นี้หมายถึงการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ บริการที่ถูกรับมาเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมกับผู้รับบริการ ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการอย่างเท่าเทียมกัน บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนด มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหา ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษจะตอบสนองทันที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ตรงตามความต้องการ

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ดิน สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ดินอย่างถูกต้องชัดเจน ให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

1.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสิ่งสำคัญและให้เกียรติผู้มารับบริการ

2. การให้บริการของสำนักงานที่ดิน หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

4. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

4.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุ 31-45 ปี 3) อายุ 46-60 ปี 4) มากกว่า 60 ปี

4.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4.4 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว 4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ 5) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และ 6) อาชีพอื่น ๆ

4.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท 2) รายได้ 10,001 – 20,000 บาท 3) รายได้ 20,001-30,000 บาท และ 4) รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

4.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ หมายถึง จำนวนในการมาขอรับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1) มาใช้บริการครั้งแรก 2) เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง 3) มากกว่า 5 ครั้ง

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม หมายถึง ข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. บริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนข้อมูลเอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยการบริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

#### ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 50) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าผู้มารับบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการบริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้น แล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่ คุ่มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
  2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการบริการต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
  3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
  4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจน เกินกว่าผลที่จะได้รับ
  5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็น การสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือ การกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความ เป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติ ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้แก่ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจน นำไปสู่ความพึงพอใจได้
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่ม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่
- สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี
  - บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
  - เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการบริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
  - วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณา จะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
  - สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดีและมีความชัดเจน
  - ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการบริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการบริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่
- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
  - สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการบริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช่บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การบริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการบริการ

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

การบริการ หมายถึง ประโยชน์และความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบหรือสิ่งประเทืองหรือเชื้ออำนาจทางจิตวิทยา

การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้น หลักการบริการประชาชน ปัญหา หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

#### ลักษณะของการบริการ

เพียงพร บุญแสน (2550, หน้า 27) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าว
10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้ความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler and Armstrong, 2008)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งราย

ทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการบริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการบริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการบริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการบริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอหรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

#### ความหมายของคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 11, 119-121) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกทันที
- 2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
- 4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
- 6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์กรเป็น

เวลานาน

- 7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
- 8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
- 9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำผลงานบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบุญณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการจะวัดระดับการบริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจวางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงที่และไว้ใจวางใจได้
2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อม ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็น ที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ
9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการบริการ และผลลัพธ์การบริการ

Corrall & Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ



กับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

คุณภาพการบริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการบริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือหรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากนัก คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง (จารุบุญฉณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

คุณภาพการบริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะอาดสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะอาดกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการ ประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจาก ความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแส ไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการ ที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ภูมิใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรัฐมภ์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพ มีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการบริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของ คุณภาพการบริการว่า คุณภาพของการบริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006. p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการ ต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ เป็นเรื่องที่ยากยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและ เชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการ มีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุง

คุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอ  
 สิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองของผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการ  
 มั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการบริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อ  
 คุณภาพการบริการ

### ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการบริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำ  
 ให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการ  
 ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพ การบริการประกอบด้วยแนวคิด  
 ดังนี้

พิพัฒน์ ก่องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัด  
 คุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญญาความมุ่งมั่น ที่จะเอาชนะและต้องการ  
 ความสำเร็จ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ
2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและ  
 รู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้นและ  
 ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหาก  
 ผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้ำซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย
4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นต้องทำเพื่อปรับปรุง  
 คุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจ  
 ทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการ  
 สร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการบริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพ ต้องมาจากแหล่งข้อมูล  
 คุณภาพ และแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือ มี 2 แหล่ง  
 ได้แก่

- 1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุด  
 คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถ  
 ได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถาม โดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการทราบดีว่า ผู้รับบริการต้องการชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

## 2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการบริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งชั้นด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และพึงพอใจเป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้ เริ่มล้าสมัยไปแล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจ ได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549, หน้า 290) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพการบริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
7. การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการบริการและแก้ปัญหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตรายความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

### การวัดคุณภาพการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการบริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการ ที่ลูกค้า

ใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร  
โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้าง  
ภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนด  
คุณภาพอื่น ๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ
- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้ โปสเตอร์
- 1.5 ลูกค้ายื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้  
อย่างน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและ  
ให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้  
โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจการบริการ  
จึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ  
ในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการ  
เชื่อถือสามารถกระทำได้ คือ

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและ  
ให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบ  
คำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถ  
ในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็ว  
และความพร้อมในการตอบสนองของลูกค้าทันทีต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่  
ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองของลูกค้า  
โดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัจฉริยะดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญ สำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับ บริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการบริการ และกิจการ มีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็น รายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็น ความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้น ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมี คุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการ ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบ พนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการบริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจและรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

Parasuraman and et. al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังข์อราม, 2550, หน้า 7) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. al. (1990, p. 21) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MIS (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำ และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สาม ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัท



ชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมมนากลุ่ม ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะจงในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการ บัตรเครดิต งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนำหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

### ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม

Parasuraman and et. al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการบริการแก่ผู้รับบริการ
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการบริการที่สอดคล้องกับเวลาและการบริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการบริการ
5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์และความน่าไว้วางใจในบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ / บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการบริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการบริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า

SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการ

SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่

SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464–466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)

หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับมาเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

หมายถึง ความสามารถในการบริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)

หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการบริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)

หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรม บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพ ในการบริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการบริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการบริการประสบผลสำเร็จ

### หลักการบริการแบบครบวงจร

หลักการบริการแบบครบวงจร เป็นการบริการแบบเชิงรุกที่มุ่งเน้นให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน และใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว ในการบริการ ประกอบด้วยหลักการแนวคิดการบริการแบบ ครบวงจร ดังนี้

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2549, หน้า 15-19) ได้เสนอหลักการบริการ แบบครบวงจร หรือการบริการเชิงรุกของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร ว่าต้องเป็นไปตามหลักการ ที่เรียกว่า การพัฒนาการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service)

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ของรัฐในเชิงรับ เน้นการบริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการ บริการ ดังนั้น เป้าหมายหลักของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของ ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการบริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ ทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิ ประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือข้อโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการบริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น อาจจะทำให้ได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และระยะที่ใช้ในการบริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อที่จะให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การบริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการบริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งคือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการบริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการบริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครึ่งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น ผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็รีบดำเนินการทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

### คุณสมบัติของการบริการ

ธุรกิจในปัจจุบันเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อสินค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่ดีที่สุด และมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งเน้นนโยบายการกำหนดคุณสมบัติของ ผู้ที่จะมาให้บริการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกส่วนในหน่วยงานจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติ และจะส่งผลให้เกิดความนิยมชื่นชมยินดีและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานต่อไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความกระตือรือร้นในการบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการบริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

2. การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการบริการแบบครบวงจรมัน ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาบรรณด้วย

3. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้มากขึ้น

4. ความเสมอภาค การบริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ดังต่อไปนี้

4.1 การบริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

4.2 การบริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิการพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง ร่างกาย เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกลึกซึ้ง เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะที่เพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อกับสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของพนักงานบริการ หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจหากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พนักงานบริการจะต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น

1.11 มีวิจรรย์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการ

จึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรทำประการใด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุ และหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้น้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา หมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องประพฤติปฏิบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อัจฉริยะดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ได้รับบริการที่มีมิตรไมตรีมีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการบริการที่มั่นคงและยั่งยืน

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการบริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้ว ก็จะละเลยในการปฏิบัติงาน ไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มารับบริการ โดยการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึง



ความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้มารับบริการมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพ แต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิในการบริการ ผู้ให้บริการอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ ดังนั้นจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้าแล้ว ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธา ไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้า

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น ซึ่งจะปฏิเสธความรับผิดชอบก่อนไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างไร ก็จะต้องปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ความซื่อสัตย์ การบริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ผู้มารับบริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้มารับบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 10-12) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ มีดังนี้

1. ความต้องการตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่าง ๆ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนมากและคุณภาพเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการบริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวันไม่มีขยะตกค้าง
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่าง ๆ และยังจะสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้ผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎร์ได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ที่ว่าการอำเภอ/เขต
5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การบริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงิน

การบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการบริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการบริการต่ำ หมายถึง การบริการของรัฐบาลบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณีดังกล่าวนี้ จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการบริการ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของ การบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของบริการ คือ การบริการ เป็นกิจกรรมหรือ การกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบ จับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ถูกค่าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อน ที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถอาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต

การขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขาย ขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน และมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกัน จากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการในธนาคาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การบริการนี้อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการบริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม รับฟังข้อคิดเห็น รับฟังการเสนอบริการ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้ เนื่องจากอาจมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็น เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้า

นั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่แห่งหนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น ๆ

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกันการบริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การบริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การบริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการบริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการบริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน รังสิตรา สังข์อร่าม, 2550, หน้า 20) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอใน หลักการ 5 ประการ คือ 1) การบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2) การบริการ

อย่างทันเวลา (timely service) 3) การบริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4) การบริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และ 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การบริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การบริการสาธารณะต้องมีจำนวนการบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพนั้น คือการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นบริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า

เทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการบริการที่ดีและไม่ดี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

## บริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

### ประวัติสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

เดิมงานในหน้าที่ของกรมทะเบียนที่ดินสมัยก่อน ในส่วนของจังหวัดนครพนม ยังไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ จึงได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติงานแทน เมื่อประกาศใช้พระราชบัญญัติออกโฉนดที่ดิน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2479 กรมทะเบียนที่ดินได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานด้านการจับจองที่ดิน ส่วนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินยังมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการต่อไป โดยอาศัยศาลากลางจังหวัดเป็นที่ตั้งสำนักงาน ต่อมาเมื่อได้ประกาศใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 ได้มีการประกาศเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั้งตำบล ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2498 กระทรวงมหาดไทยจึงได้ประกาศตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ขึ้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2498 เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการทำธุรกรรม เกี่ยวกับที่ดินต่าง ๆ โดยเช่าอาคารของเอกชน (บ้านนายพิชัย ประเสริฐ) เป็นที่ทำการสำนักงานตั้งอยู่ถนนนิตโย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 จังหวัดนครพนม ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ เพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดในวงเงิน 400,000 บาท แต่จังหวัดพิจารณาเห็นควรให้นำเงินจำนวน 200,000 บาท มาปรับปรุงบ้านพักรับรองข้าราชการจังหวัด

นครพนม ตั้งอยู่ถนนอภิบาลบัญชา ซึ่งสร้างมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2458 เป็นที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดแทน ส่วนเงินที่เหลือจำนวน 200,000 บาท ให้นำมาใช้เป็นค่าชดเชยและปลูกสร้างบ้านพักรับรองหลังใหม่ให้จังหวัด ซึ่งสำนักงานประมาณได้อนุมัติตามที่จังหวัดเสนอ จึงได้ปรับปรุงอาคารดังกล่าว และเปิดให้บริการประชาชนเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2510 เป็นต้นมาจนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2533 อาคารอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมปูนแตกรวง เนื่องจากได้ใช้การมาเป็นระยะเวลาประมาณ 76 ปี กรมที่ดินจึงได้เสนอขอของบประมาณเพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานที่ดินแห่งใหม่ ซึ่งสำนักงานประมาณได้อนุมัติให้ก่อสร้างได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2533 วงเงิน 3,656,900 บาท ก่อสร้างโดยวิธีพิเศษ โดยบริษัท เจริญเพชรก่อสร้าง จำกัด เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2533 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2534 เปิดทำการ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2534 และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดมาจนถึงปัจจุบัน

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม คนแรก คือ นายคำนวน โฉมที่ ดำรงตำแหน่งระหว่างปี พ.ศ. 2498-2501 รวมผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ปัจจุบันเป็น 33 ท่าน และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม คนปัจจุบันคือ นายวัฒนา สายสุวรรณค์ (รก.)

สาขาย่อย ประกอบด้วย

- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาธาตุพนม ตั้งอยู่ถนนพนมพนาธิราช อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอธาตุพนม
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาศรีสงคราม ตั้งอยู่ ถนนศรีสงคราม-ท่าดอกแก้ว อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอศรีสงคราม อำเภอนาหว้า และอำเภอนาทม
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ตั้งอยู่ ถนนศรีเมือง อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอท่าอุเทน อำเภอโพนสวรรค์
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขานาแก ตั้งอยู่ถนน ชาญยุทธกิจ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอนาแก และอำเภอวังยาง
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ตั้งอยู่เลขที่ 116 หมู่ที่ 9 ตำบลโพนทอง อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอเรณูนคร
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง



สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง  
มีการบริการอยู่ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการทะเบียนที่ดิน 2) ด้านการรังวัด ซึ่งอัตรากำลัง  
ที่ปฏิบัติงาน มีข้าราชการ และลูกจ้าง รวมจำนวน 6 คน ภายใต้การกำกับดูแลและควบคุม  
ของเจ้าพนักงานที่ดินหัวหน้าส่วนแยกบ้านแพง

1) การบริการด้านทะเบียนที่ดิน ประกอบด้วย

1.1 การบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้แก่ ขายฝาก  
ขาย แลกเปลี่ยน ให้ มรดก จำนอง เช่า ประเภทไม่มีทุนทรัพย์อื่น ๆ

1.2 การบริการด้านข้อมูลที่ดิน

1.3 การบริการด้านอื่น ๆ เบ็ดเตล็ด) ได้แก่ คำขอคัดรับรอง

1.4 การบริการด้านการออกเอกสารสิทธิ ได้แก่ ออกหนังสือแสดงสิทธิ  
ในที่ดิน (ออกโฉนดเฉพาะรายและแบบท้องถิ่น) โฉนดที่ดิน น.ส.3 ก. หนังสือกรรมสิทธิ์  
ห้องชุด ออกใบแทน

1.5 การพิจารณาตอบข้อหารือ อนุมัติ อนุญาตเกี่ยวกับที่ดิน ได้แก่  
การได้มาซึ่งที่ดินของคนต่างด้าว จดทะเบียนอาคารชุด จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด  
จัดสรรที่ดิน จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ การขออนุญาตตามมาตรา 9

1.6 การจัดเก็บหลักฐานทางทะเบียนที่ดิน ได้แก่ ควบคุมและจัดเก็บ  
หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน จัดทำสารบรรณควบคุมสารระบบและหลักฐานที่ดิน จัดเก็บ  
เอกสารหลักฐานที่ดิน

1.7 การจัดเก็บเงินรายได้ประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมจดทะเบียน  
สิทธิและนิติกรรม ค่าธรรมเนียมการออกโฉนดที่ดิน ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรอง  
การทำประโยชน์ ค่าธรรมเนียมรังวัดที่ดิน ฯลฯ ทั้งนี้ กรมที่ดินได้รับมอบหมายให้จัดเก็บ  
ภาษีรายได้ และภาษีธุรกิจเฉพาะจากการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมส่งให้กรมสรรพากร  
และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งนับได้ว่ามีมูลค่าถึงร้อยละ 100 ของการจัดเก็บรายได้  
ทั้งหมด

2) การบริการด้านรังวัดที่ดิน ประกอบด้วย

2.1 การบริการด้านการรังวัดแบ่งแยก

2.2 การบริการด้านการรังวัดรวมโฉนดที่ดิน

2.3 การบริการด้านการรังวัดสอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่

2.4 การบริการด้านการรังวัดออกเอกสารสิทธิ

## 2.5 การจัดเก็บหลักฐานด้านการรังวัดและทำแผนที่

### ภารกิจอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2553 ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐโดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุดกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ดำเนินการด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) จัดทำและประสานแผนงานของกรมที่ดินให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติ ประมวลผล และวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรม
- 4) พัฒนาระบบรูปแบบและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 5) ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน
- 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน หรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### โครงสร้างการบริหารงานของกรมที่ดิน

นับแต่ก่อตั้งกรมที่ดินเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 (รัตนโกสินทร์ศก 120) รวมเป็นระยะเวลากว่า 119 ปี กรมที่ดินได้รับมอบหมายให้ดูแลและรักษาผลประโยชน์ของประชาชนในด้านการถือครองสิทธิในที่ดินและที่ดินของรัฐ ทั้งในด้านการออกเอกสารสิทธิ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในสิทธิการถือครองที่ดินเป็นหลักประกันในการประกอบ

อาชีพและการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ก่อให้เกิดกำลังใจและแรงจูงใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงที่ดินเพื่อเพิ่มผลผลิตและรายได้ นำมาซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และส่งผลให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เพื่อคุ้มครองสิทธิการถือครองที่ดินของประชาชนให้มีความมั่นคง ด้านการกำกับดูแลการจัดสรรที่ดินให้มีมาตรฐานที่ดีเหมาะสำหรับการอยู่อาศัยเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ด้านการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้เกิดประโยชน์และจัดที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยให้กับประชาชนที่ยากจน เพื่อให้ประชาชนมีที่ดินทำกินและการใช้ประโยชน์ในที่ดินได้อย่างเหมาะสม

ด้วยความต้องการที่ดินเพื่ออยู่อาศัย เกษตรกรรม และการทำธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากตามความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ กรมที่ดินได้พัฒนาปรับปรุงการบริการและการบริหารจัดการองค์การภาพรวมโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครื่องมือทันสมัยต่าง ๆ มาสนับสนุนการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้สามารถบริการประชาชน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการได้อย่างดียิ่ง กระแสการเปลี่ยนแปลงของความต้องการที่ดินดังกล่าวส่งผลต่อปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ และพื้นที่ป่า ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ ปัจจุบันรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของฐานข้อมูลการถือครองที่ดิน รวมทั้งแผนที่รูปแปลงที่ดินมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการประเทศในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการบริหารงานของกรมที่ดิน ประกอบด้วย

#### 1) การบริหารราชการส่วนกลาง

ราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย 9 สำนัก 8 สำนักงาน/กอง 2 กลุ่ม คือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา (17 แห่ง) สำนักจัดการที่ดินของรัฐ สำนักเทคโนโลยีทำแผนที่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขานุการกรม กองการเจ้าหน้าที่ กองการพิมพ์ กองคลัง กองแผนงาน กองฝึกอบรม กองพัสดุ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ รังวัดเอกชน กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และหน่วยงานภายใน 5 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมที่ดิน ศูนย์ข้อมูลแผนที่รูปแปลงที่ดิน

แห่งชาติ สำนักงานโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน สำนักงานตรวจราชการ และสำนักงานบริหารโครงการพัฒนากรรมที่ดินฯ

## 2) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ ส่วนแยก/อำเภอ รวมทั้งสิ้น 814 แห่ง ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัด 76 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา 331 แห่ง สำนักงานที่ดินส่วนแยก 35 แห่ง และสำนักงานที่ดินอำเภอ 372 แห่ง

ในปี 2557 กรมที่ดินได้ปรับเปลี่ยนภารกิจและโครงสร้างการบริหารงานของกรมที่ดิน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นและเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไปอันจะทำให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 9 มกราคม 2558 ดังนี้

ปรับภารกิจ “การจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน” เป็น “การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน”

ปรับโครงสร้างหน่วยงาน

“สำนักเทคโนโลยีทำแผนที่” เป็น “กองเทคโนโลยีทำแผนที่”

“ศูนย์ข้อมูลแผนที่รูปแปลงที่ดินแห่งชาติ” หน่วยงานภายในกรมที่ดิน เป็น “ศูนย์ข้อมูลแผนที่รูปแปลงที่ดิน” และเป็นหน่วยงานระดับกอง เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

“กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาบรรณกรมที่ดิน” ปรับเป็น “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมที่ดิน” เป็นหน่วยงานภายในขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมที่ดิน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยภายในประเทศ

นิภาพร นินเนินนนท์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

สาขาบางเขน 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ให้ดีขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรในการวิจัยคือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และไคสแควร์ (Chi-Square test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการบริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำนักงานที่ดินให้บริการด้วยความเสมอภาค จึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ การเอื้อเฟื้อมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวก ตลอดจนความโปร่งใสในการบริการ และควรให้คำแนะนำความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มเติมด้วยภาษาที่ง่ายไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เผยแพร่หลากหลายช่องทาง เร่งการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม และวิถีทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการใหม่ ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย นำนวัตกรรมใหม่เพิ่มทางเลือกในการบริการ เช่นการพัฒนากระบวนการรับรองสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการลดภาระและค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการในขณะเดียวกันเตรียมพร้อมระบบการรักษาความปลอดภัยและการสำรองข้อมูลต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์ (2557) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) หรือ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นัฐนันท์ หิรัญ (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และเพื่อเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการบริการของประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t-test, สถิติ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันได้รับคุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดิ์ชัย เอกอินทุมาศ และ รุ่งรัศมี บุญดาว (2557) ได้ทำการศึกษาความยั่งยืนในการบริหารจัดการระบบที่ดิน ของกรมที่ดิน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัญหาที่ดินจากการบริหารจัดการระบบที่ดิน 2) กระบวนการจัดการด้านความมั่นคง การถือครอง การประเมินราคา การใช้ และการพัฒนาที่ดินในการบริหารจัดการระบบที่ดินอย่างยั่งยืน การวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และการสนทนากลุ่มกับข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดเชียงใหม่ แห่งละ 15 คน เครือข่ายประชาชน แห่งละ 10 คน ด้วยวิธีเจาะจง สัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลสำคัญ จำนวน 7 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มา กำหนดกระบวนการจัดการด้านความมั่นคง การถือครอง การประเมินราคา การใช้ และการพัฒนาที่ดินในการบริหารจัดการระบบที่ดินอย่างยั่งยืน ประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และทำการทดลองกระบวนการ จากการสนทนากลุ่มกับข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา 15 คน และเครือข่ายประชาชน 10 คน ด้วยวิธีเจาะจง

ผลการศึกษาพบว่า 1) รัฐต้องนำข้อมูลที่ดินที่ ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัยมาวางแผน กำหนดนโยบายที่ดินให้เกิดความมั่นคงในการถือครองที่ดิน สนับสนุนการปรับปรุงแนวเขตที่ดินของรัฐ ใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่จำกัดสิทธิการถือครองที่ดิน และการบังคับใช้การทำประโยชน์ในที่ดิน การทำแผนที่ภาษี การกำหนดพื้นที่เพื่อกระจายการถือครองที่ดินจำแนกการใช้ที่ดิน และการพัฒนาที่ดิน ตลอดจนสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการระบบที่ดินการพัฒนาแบบสารสนเทศที่ดินเป็นเงื่อนไขที่จำเป็น ในการบริหารจัดการระบบที่ดิน 2) ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการจัดการด้านความมั่นคง การถือครอง การประเมินราคา การใช้ และการพัฒนาที่ดิน ในการบริหารจัดการระบบที่ดินอย่างยั่งยืน พบว่า โดยรวม

มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22 จากคะแนนเต็ม 5.00) และ 3) การทดลองกระบวนการ โดยรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังการอบรมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มะลิวัลย์ สังเกตกิจ (2557) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของกองทะเบียน 5 ด้าน คือ การบริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างทันเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า และเพื่อนำผลการศึกษานำเสนอต่อผู้บริหารในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาการบริการแก่ผู้ให้บริการขององค์การให้ดียิ่งขึ้น โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของกองทะเบียนเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 113 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ผลจากการศึกษาพบว่าประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ขึ้นไปมีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษายังได้พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็น อันดับที่ 1 คือ การบริการอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 คือ การบริการอย่างก้าวหน้า อันดับที่ 3 คือ การบริการอย่างเสมอภาค อันดับที่ 4 การบริการอย่างทันเวลา และความคิดเห็น อันดับสุดท้าย คือ การบริการอย่างเพียงพอ

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558) ได้ทำการศึกษา ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง การวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน



ที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 ตัวอย่างและแจกแบบสอบถาม จำนวน 381 คน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 99.74

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า (ประสิทธิภาพ) ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ 2) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทที่มารับบริการ ท่านมีญาติ/คนรู้จักที่ทำงานที่สำนักงานที่ดินหรือไม่และการได้รับข้อมูลข่าวสาร/ความรู้ด้านธรรมาภิบาลต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ 1) หน่วยงานควรมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานที่ชัดเจน 2) ควรมีการจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ มีการจัดเตรียมไว้เพียงพอ และดูแลรักษาในสภาพดี 3) หน่วยงานควรแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการอย่างทั่วถึง และ 4) ควรจัดให้มีการบริการประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงเย็น และหยุดราชการ

นิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบ

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอดอนจาน และอำเภอสหัสขันธ์ จำนวน 365 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ .88 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ F (F-test)

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการบริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการบริการ
  2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านระบบการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน
  3. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการบริการหลายช่องทาง เช่น การบริการแบบออนไลน์ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการบริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้รับบริการได้พักพิง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก
- กนกกร พรรังสี (2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงาน

สำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ

t-test (t-test for Independent Sample) และ ANOVA (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ/มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุวชัย ตีวีจิตร และ ภิรดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนมือง และ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงาน

ที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาตอนเมือง จำนวน 378 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และ One – way ANOVA เมื่อพบ ความแตกต่างจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD โดยกำหนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาตอนเมือง อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Brady and Robertson (2001, Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเห็น ของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อบทบาทของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ตัวแปรที่ใช้ ได้แก่ ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างคุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจ แม้จะมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ของลูกค้า โดยมีความสอดคล้องกันจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้แนะนำให้ ผู้ประกอบการมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นเหตุของการพัฒนาความพึงพอใจ และมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่มีต่อความประทับใจของ ลูกค้า

Forsythe (2005, Abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องบทบาทและคุณภาพการบริการในฐานะปัจจัยของความ พึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ว่า คุณภาพการบริการ มีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับ คือ คุณภาพการบริการที่แตกต่าง หรือราคาและ การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีแตกต่างกัน การสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอก ต่อการเกิดการบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อให้สรุป รูปแบบของการเกิดการบริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่เป็นบวกกับลบ

ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Nguyen, Doan Thuy Thi (2006, Abstract) ได้ทำการศึกษาการฟื้นฟูภาพลักษณ์การบริการ : การสร้างมุมมองและแนวคิด ผลการศึกษาพบว่า การฟื้นฟูภาพลักษณ์การบริการแบ่งเป็นโครงสร้างหลัก ๆ ได้แก่ 1) ความคาดหวังของลูกค้าในการแก้ไขข้อบกพร่อง สะท้อนจากการยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่องค์กรเลือกใช้ 2) การไตร่ตรองก่อนที่จะใช้บริการอีกครั้ง การที่ลูกค้าใช้เวลาในการพิจารณาวิเคราะห์มากขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะเลือกกลับมาใช้บริการในองค์กรนี้อีกหรือไม่ 3) ความรู้สึกด้านการบริการของลูกค้า เป็นความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งจะสังเกตได้จากปฏิกิริยาตอบรับของลูกค้า 4) ความไม่มั่นใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการแก้ปัญหาของหน่วยงาน แนวทางแก้ปัญหาที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ นำไปเปรียบเทียบกับวิธีการจริงที่พวกเขาได้รับว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้ง 4 ข้อ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ 2 อย่างคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหาและความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นด้านการบริการคือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ทางองค์กรเสนอให้จะต้องมีแนวโน้มที่จะให้อภัย และแสดงความเข้าใจถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่าลูกค้าขำจระ แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ความไม่พอใจของลูกค้าประจำก็มีมากขึ้นเช่นกัน แนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาเพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กรคือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และพยายามรักษาระดับความสัมพันธ์นั้น อีกทั้งแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นให้รวดเร็วและทันใจ และเข้าใจ

Shih (2006, p. 141 อ้างถึงใน ธนกร จินตพลละ, 2554, หน้า 53)

ได้ศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติใน แบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามกลไกความคิดแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ทฤษฎีวิถีวินัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศ

ฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการบริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้น ผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนห่างผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve (2007, Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์กรและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์กร ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Chang และ Lui (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการพัฒนาระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการภายนอก พัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษานี้ได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนาจาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) โดยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการภายนอกพัฒนาระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ใช้ 152 ระบบโดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการแต่ละระบบ การพัฒนาคุณภาพบริการโดยรวมพบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอกและกลุ่มพัฒนาภายในองค์กร ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการจัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

ที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรก คือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 29 เปอร์เซ็นต์ และ 45 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

ในส่วนของการพัฒนาภายในองค์กร มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับความเป็นรูปธรรมและความเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น 14 เปอร์เซ็นต์ และ 34 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สำนักงานที่ดินมีหน้าที่การบริการประชาชนในเรื่องทั้งหลายที่เกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องงานทะเบียนและงานรังวัด กระบวนการบริการแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องยึดความยุติธรรมและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกขั้นตอนของกระบวนการบริการนั้นต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาล คุณภาพการบริการในงานของสำนักงานที่ดินเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการบริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของสำนักงานที่ดิน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กร จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกนำตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการและ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่างคือ 300-500 ตัวอย่าง ที่แสดงไว้ในตาราง 1



ตาราง 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้

Type of Study	Minimum Size	Typical Range
Problem Identification Research (e.g., Market Potential)	500	1,000–2,500
Problem Solving Research (e.g., Pricing)	200	300–500
Product Tests	200	300–500
Test Marketing Studies	200	300–500
TV/Radio/ Print Advertising (Per Commercial or ad Tested)	150	200–300
Test-Market a Audits	10 Stores	10–20 Stores
Focus Groups	6 Groups	10–15 Groups

ที่มา : MALHOTRA NARESH K, Basic Marketing Research (2002, p. 351)

จากตาราง 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่เหมาะสมจากตารางดังกล่าว คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–10 มีนาคม พ.ศ. 2563

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิตยสาร วิทยุเฉพาะ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามและข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และนำคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์  
ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman  
and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464–466) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจ  
แก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดย  
นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา  
(Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้  
(ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253–254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item  
congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1  
หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่าง  
แน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้  
และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไป  
วัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5  
ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ  
จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรง  
เชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว  
ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร อาจารย์ประจำหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหาร  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นายวรพล นิมเรือง นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงาน  
วิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

5.5 นายประจักษ์ จันทระจิตร เจ้าหน้าที่ที่ดินอาวุโส เจ้าหน้าที่ที่ดิน  
อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม  
ตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด คือ ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
นครพนม สาขาธาตุพนม

7. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)  
โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถาม  
ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่  
ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2550, หน้า 22)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ  $p$  หมายถึง ค่าความยากง่าย

$r$  หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

$R_U$  หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

$R_L$  หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

$f$  หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการ  
วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำ  
การวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น

ของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้  
(Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม  
 $k$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $\sum s_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม  
 $s^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ทำอย่างไร เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่
  - 1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

นครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 แตกต่างหรือไม่อย่างไรตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

### การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

#### จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัยจะนำมาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interviews) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน เพื่อพิจารณาเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม หน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายวัฒนา สายสุวรรณต์ รักษาการเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
2. จำลิมเอกณะสมบัติ บุญเดช หัวหน้าฝ่ายรังวัด นายช่างรังวัดชำนาญงาน
3. จ.ส.ต.พันเกียรติ ธิยะวงษ์ นักวิชาการที่ดินชำนาญการ เจ้าพนักงานที่ดิน

อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาทีณี ศรีมหา อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ พูลเกษม รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะจันต์ บัณฑิติก อาจารย์ประจำสาขาวิชา

บริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สกลนคร

7. นางสาวณัฐศิลา ไทษาธรรม ประชาชนผู้รับบริการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.สนั่น ศรีสุข ประชาชนผู้รับบริการ
9. นายวชร พรหมศรีสุข ประชาชนผู้รับบริการ

#### 10. นางสาวกรรณิการ์ ปทุมลี ประชาชนผู้รับบริการ

เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงาน  
ที่ดินจังหวัดนครพนม จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์  
เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างแนวทางในการ  
พัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

นครพนม

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน ความแปรปรวน (mean of sum of square)
P-Value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	170	42.50
- หญิง	230	57.50
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	87	21.75
- 31-45 ปี	111	27.75
- 46-60 ปี	133	33.25
- มากกว่า 60 ปี	69	17.25
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	246	61.50
- ปริญญาตรี	129	32.25
- สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.25
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	194	48.50
- ค้าขาย	48	12.00
- เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	60	15.00
- รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	76	19.00
- อาชีพอื่น ๆ	22	5.50

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 10,000 บาท	176	44.00
- 10,001-20,000 บาท	118	29.50
- 20,001-30,000 บาท	53	13.25
- ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	53	13.25
6. ประสบการณ์การมาขอรับบริการ		
- การมาขอรับบริการครั้งแรก	110	27.50
- การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง	162	40.50
- การมาขอรับบริการมากกว่า 3 ครั้ง	128	32.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 เพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.25 รองลงมาคือ มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีประสบการณ์การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ มาขอรับบริการมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

โดยสรุป ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563  
มีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุ 46-60 ปี  
คิดเป็น ร้อยละ 33.25 มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.50  
ประกอบอาชีพเกษตร คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท  
คิดเป็นร้อยละ 44.00 และมีประสบการณ์การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ  
40.50

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม**

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
รายละเอียดดังตาราง 3-8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวม

(n=400)

ด้าน ที่	คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.47	0.54	มาก
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.49	0.50	มาก
3	การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.28	0.64	มาก
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.44	0.61	มาก
5	การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	4.50	0.57	มาก
รวม		4.43	0.39	มาก

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการ  
บริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มา  
รับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ )  
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ  
( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่างเหมาะสม	4.47	0.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	4.52	0.54	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.54	0.56	มากที่สุด
4	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	4.39	0.65	มาก
5	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ	4.44	0.63	มาก
รวม		4.47	0.54	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีคุณภาพการบริการ ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.52$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมดูแลเอาใจ ใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ได้เป็นอย่างดี	4.46	0.56	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.50	0.56	มาก
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.45	0.58	มาก
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความ จริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	4.50	0.56	มาก
5	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	4.55	.569	มากที่สุด
รวม		4.49	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ  
พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการ  
ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา  
คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน  
และเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหา  
ให้ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการให้บริการตรงตามเวลาที่  
กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.45$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก



ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รายข้อ  
(n=400)

ข้อ ที่	การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.20	0.76	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	4.37	0.62	มาก
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที	4.35	0.63	มาก
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมจะตอบสนองท่านทันที	4.33	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	4.23	0.74	มาก
6	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	0.75	มาก
	รวม	4.28	0.64	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที ( $\bar{X} = 4.35$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.20$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ  
รายชื่อ

(n=400)

ข้อ ที่	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้ อย่างถูกต้อง	4.47	0.64	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.43	0.66	มาก
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมไม่เปิดเผย ข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการ รายอื่นทราบ	4.42	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีทักษะ ความรู้ความชำนาญในงานที่ดิน	4.46	0.63	มาก
รวม		4.44	0.61	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.44)  
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อ  
สงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  =4.47) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนมมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ดิน ( $\bar{X}$  =4.46) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการ  
รายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ( $\bar{X}$  =4.42)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รายข้อ  
(n=400)

ข้อ ที่	การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมอย่างเท่าเทียม กัน	4.47	0.61	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.60	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเอาใจใส่ ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	4.44	0.62	มาก
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมถือว่า ผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่สุด	4.53	0.62	มากที่สุด
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	4.51	0.60	มากที่สุด
	รวม	4.50	0.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัด  
นครพนมให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับ  
มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมถือว่าผลประโยชน์ของ  
ผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด  
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเอาใจใส่ในการ  
แก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 9-16

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

(n = 400)

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )		t	Sig.
	ชาย (87 คน)	หญิง (111 คน)		
1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.45	4.49	-.750	.453
2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.49	4.49	-.008	.994
3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.23	4.32	-1.292	.197
4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.48	4.42	1.012	.312
5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	4.52	4.48	.723	.470
รวม	4.42	4.43	-.249	.804

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านอายุ

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.136	3	.045	.154	.927
	ภายในกลุ่ม	116.293	396	.294		
	รวม	116.428	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.379	3	.460	1.806	.145
	ภายในกลุ่ม	100.756	396	.254		
	รวม	102.134	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.658	3	.219	.540	.655
	ภายในกลุ่ม	160.764	396	.406		
	รวม	161.422	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.323	3	.108	.288	.834
	ภายในกลุ่ม	148.092	396	.374		
	รวม	148.415	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.075	3	.025	.077	.972
	ภายในกลุ่ม	128.004	396	.323		
	รวม	128.079	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.084	3	.028	.178	.911
	ภายในกลุ่ม	62.045	396	.157		
	รวม	62.129	399			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านระดับการศึกษา

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.144	3	.381	1.310	.271
	ภายในกลุ่ม	115.284	396	.291		
	รวม	116.428	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจ ได้	ระหว่างกลุ่ม	.839	3	.280	1.093	.352
	ภายในกลุ่ม	101.296	396	.256		
	รวม	102.134	399			
การตอบสนองต่อผู้ มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.818	3	.606	1.504	.213
	ภายในกลุ่ม	159.603	396	.403		
	รวม	161.422	399			
การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.103	3	.701	1.897	.129
	ภายในกลุ่ม	146.312	396	.369		
	รวม	148.415	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้ มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.329	3	.443	1.384	.247
	ภายในกลุ่ม	126.750	396	.320		
	รวม	128.079	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.160	3	.053	.342	.795
	ภายในกลุ่ม	61.968	396	.156		
	รวม	62.129	399			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับ  
การศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านอาชีพ

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.076	4	.519	1.792	.130
	ภายในกลุ่ม	114.353	395	.290		
	รวม	116.428	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.714	4	.178	.695	.596
	ภายในกลุ่ม	101.420	395	.257		
	รวม	102.134	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.887	4	.222	.546	.702
	ภายในกลุ่ม	160.534	395	.406		
	รวม	161.422	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.851	4	.963	2.631	.034*
	ภายในกลุ่ม	144.564	395	.366		
	รวม	148.415	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.239	4	.310	.965	.427
	ภายในกลุ่ม	126.840	395	.321		
	รวม	128.079	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.264	4	.066	.421	.793
	ภายในกลุ่ม	61.865	395	.157		
	รวม	62.129	399			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ .05 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

(n = 400)

อาชีพ	$(\bar{X})$	เกษตรกร	ค้าขาย	รับราชการ	รับจ้าง	อาชีพอื่น ๆ
		4.40	4.48	4.47	4.58	4.15
เกษตรกร	4.40		.07	.07	.18	.26*
ค้าขาย	4.48			.00	.11	.33*
รับราชการ	4.47				.11	.33*
รับจ้าง	4.58					.44*
อาชีพอื่น ๆ	4.15					

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

- 1) ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อมั่น สูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ
- 2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อมั่น สูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ



3) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อมั่น สูงกว่าประชาชน  
ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

4) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คุณภาพ  
การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อมั่นสูงกว่าประชาชน  
ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.869	4	.467	1.611	.171
	ภายในกลุ่ม	114.559	395	.290		
	รวม	116.428	399			
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.693	4	.173	.674	.610
	ภายในกลุ่ม	101.442	395	.257		
	รวม	102.134	399			
การตอบสนองต่อ ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.143	4	.286	.704	.589
	ภายในกลุ่ม	160.278	395	.406		
	รวม	161.422	399			
การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.408	4	.602	1.628	.166
	ภายในกลุ่ม	146.007	395	.370		
	รวม	148.415	399			
การรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.457	4	.364	1.136	.339
	ภายในกลุ่ม	126.622	395	.321		
	รวม	128.079	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.387	4	.097	.619	.649
	ภายในกลุ่ม	61.741	395	.156		
	รวม	62.129	399			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.841	3	.280	.960	.411
	ภายในกลุ่ม	115.587	396	.292		
	รวม	116.428	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.190	3	.063	.246	.865
	ภายในกลุ่ม	101.945	396	.257		
	รวม	102.134	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.907	3	.636	1.578	.194
	ภายในกลุ่ม	159.514	396	.403		
	รวม	161.422	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.705	3	.235	.630	.596
	ภายในกลุ่ม	147.710	396	.373		
	รวม	148.415	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.343	3	.114	.354	.786
	ภายในกลุ่ม	127.736	396	.323		
	รวม	128.079	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.115	3	.038	.245	.865
	ภายในกลุ่ม	62.013	396	.157		
	รวม	62.129	399			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
2. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ปฏิเสธ
3. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ปฏิเสธ
4. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
5. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ปฏิเสธ
6. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ	ปฏิเสธ

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธทุกสมมติฐาน

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการ พัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

(n = 400)

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n = 400)	ร้อยละ
-ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	189	47.25
-ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	211	52.75
รวม	400	100

จากตาราง 17 พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม หน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนที่เหลือจำนวน 211 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 52.75

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม หน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศลดค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ขั้นตอนการให้บริการ และเอกสารเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ให้ผู้มารับบริการทราบ
2. ควรจัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอุปกรณ์ เครื่องเขียน การบริการถ่ายเอกสารร้านค้าขายอาหาร ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน
3. อยากให้สำนักงานที่ดินมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม

4. ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. อยากให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการออกโฉนดให้ทำให้เร็วขึ้น เนื่องจากในปัจจุบัน ขั้นตอนนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนานมาก

6. ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำนิติกรรมต่าง ๆ เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง

7. อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและงานรังวัด ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน อยากให้เพิ่มอัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม

## การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม

ผลการหาแนวทางในการพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จากการระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและ แสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“สำนักงานที่ดินควรจัดให้มีการบริการด้านเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อม กับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรแสดงขั้นตอนการทำงานหรือขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน อาจจัดทำในรูปของแผนผังหรือแผนภาพ (flowchart) โดยแสดงในบริเวณที่ประชาชนจะเห็นได้ชัดเจน อาจเป็นบันไดทางขึ้นสำนักงานที่ดินหรืออาจแสดงในที่เปิดเผย”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำขบวนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีป้ายบอกระยะเวลาดำเนินการโดยชัดเจน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำขบวนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีป้ายบอกระยะเวลาดำเนินการโดยชัดเจน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรมีการระบุขั้นตอนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์การติดต่อธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน โดยแยกประเภทงานที่ประชาชนที่จะมาติดต่อให้ชัดเจน เช่นประเภทงานนิติกรรม การรังวัดที่ดิน ให้ชัดเจน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ให้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและค่าใช้จ่าย ของงานในแต่ละประเภทในทุกขั้นตอน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรปรับปรุงอาคารสำนักงานให้กว้างขวางมากขึ้น ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากกว่านี้”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)



“ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีป้ายบอก  
ระยะเวลาดำเนินการโดยชัดเจน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมถือเป็นบริการ  
สาธารณประเภทหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนดังนั้นคุณภาพ  
การให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยยึดกรบริการแก่ประชาชนเป้าหมายสำคัญโดยด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ แม้ว่าผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจะอยู่ในเกณฑ์ระดับดีแล้วก็  
ตามแต่เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ  
กับผู้รับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอใช้บริการตลอดจน ควรเพิ่มอุปกรณ์หรือ  
เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีความสุภาพ  
เรียบร้อย และเต็มใจให้บริการ แต่ควรเพิ่มด้านการอธิบายแนะนำบริการต่าง ๆ การตอบ  
ข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการตลอดจนถ้ามีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรังวัดที่ดิน  
สอบเขตที่ดินควรมีความคล่องตัว กระตือรือร้น ในการให้บริการอย่างเต็มที่

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
นครพนม ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ สำนักงานที่ดินควรจัดให้มีการ  
บริการด้านเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งการจัดเตรียม  
อุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการบริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้  
บริการ สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอใช้บริการตลอดจน ควรเพิ่มอุปกรณ์หรือเทคโนโลยี  
ที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มด้านการอธิบายแนะนำ  
บริการต่าง ๆ การตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการตลอดจนถ้ามีการบริการนอกสถานที่  
เช่น การรังวัดที่ดิน สอบเขตที่ดินควรมีความคล่องตัว กระตือรือร้น ในการบริการอย่าง  
เต็มที่

## 2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรมีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดทำให้ระยะเวลาดังกล่าวคลาดเคลื่อนไปควรมีการชี้แจงถึงสาเหตุต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการรับทราบ และควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรระบุขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนว่าใช้เวลาดำเนินการกี่นาที เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้รับบริการ และควรแสดงหลักธรรมาภิบาลในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจกับผู้รับบริการ ประเด็นที่สอง นี้ มีความหมายใกล้เคียงกับประเด็นที่ สี่ เพราะถ้าผู้รับบริการมีความเชื่อถือไว้วางใจแล้ว จะตามมาด้วยความเชื่อมั่น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเปิดเผยเพื่อให้สามารถตรวจสอบว่างานอยู่ระหว่างการดำเนินการในขั้นตอนใดและสามารถตรวจสอบได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักงานที่ดินควรเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ สามารถตรวจสอบว่างานอยู่ระหว่างการดำเนินการในขั้นตอนใดและสามารถตรวจสอบได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดให้มีระบบการเรียงคิวงานโดยอัตโนมัติ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดให้มีการแสดงผลการคำนวณค่าใช้จ่ายในแต่ละเคาน์เตอร์เพื่อความโปร่งใส”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความโปร่งใสในการให้บริการทุกขั้นตอน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้สามารถตรวจสอบว่างานอยู่ระหว่างการดำเนินการในขั้นตอนใดและสามารถตรวจสอบได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลักษณะของการให้บริการโดยมีข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากจะดูแลเอาใจใส่และให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันแล้ว ควรมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อลดความสงสัยในระยะเวลาการให้บริการเพราะแต่ละบริการให้ระยะเวลาแตกต่างกัน

2. ลักษณะของบริการแต่ละประเภทควรมีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน โดยมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจกับของผู้รับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

สรุปแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม ในด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากจะดูแลเอาใจใส่และให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันแล้ว ควรมีการอธิบายขั้นตอนการบริการ แต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนเพื่อลดความสงสัยในระยะเวลาการบริการเพราะแต่ละบริการ ให้ระยะเวลาแตกต่างกันควรมีการแจ้งระยะเวลาในการบริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดทำให้ระยะเวลาดังกล่าวคลาดเคลื่อนไปควรมีการชี้แจงถึงสาเหตุต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการรับทราบ และควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ลักษณะของบริการแต่ละประเภทควรมีการตีประกาศอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน โดยมีการกำหนดระยะเวลาการบริการแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจจริงกับของผู้รับบริการ

### 3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ อีกทั้งควรให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ในประเด็นที่ สาม มีความหมาย/คำจำกัดความใกล้เคียงกับประเด็นที่ห้าควรเลือกเอาประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรพัฒนาระบบติดตามงานได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระยะเวลา  
ดำเนินการชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“พัฒนาระบบติดตามงานได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระยะเวลา  
ดำเนินการชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว และให้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ  
การนำเอกสารต่าง ๆ มารับบริการให้ครบถ้วน”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการระหว่างรอเรียกคิว เช่น  
อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ มุมหนังสือ”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อการปฏิบัติต่อผู้มารับ  
บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และมีการให้คะแนนผ่านระบบออนไลน์หน้าเคาน์เตอร์  
ทุกครั้งที่ใช้บริการแก่ประชาชน  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“พัฒนาระบบติดตามงานได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระยะเวลา  
ดำเนินการชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรลดระยะเวลาการให้บริการหรือให้บริการให้รวดเร็วขึ้นในส่วนของการบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย เช่น ขั้นตอนการเสียค่าธรรมเนียม

2. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองผู้รับบริการอย่างทั่วถึง โดยแบ่งช่องทางให้เหมาะสมกับลักษณะการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ อีกทั้งควรให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ ควรลดระยะเวลาการบริการหรือให้บริการให้รวดเร็วขึ้นในส่วนของการบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย เช่น ขั้นตอนการเสียค่าธรรมเนียม เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการอย่างทั่วถึง ควรแบ่งช่องทางให้เหมาะสมกับลักษณะการบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

#### 4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับและควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการรับสินบน หรือเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ การรับคิดและเรียงคิวต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนตามคิว ไม่มีการแยงคิวไม่ว่ากรณีใด ๆ

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ในประเด็นนี้ ความหมาย/คำจำกัดความใกล้เคียงกับประเด็นที่สอง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรลดขั้นตอนความยุ่งยากด้านเอกสาร พัฒนาและตรวจค้นข้อมูลพื้นฐานทางระบบอินเทอร์เน็ต”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรลดขั้นตอนความยุ่งยากด้านเอกสาร พัฒนาและตรวจค้นข้อมูลพื้นฐานทางระบบอินเทอร์เน็ต

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้ข้อมูลแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้การบริการมีความน่าเชื่อถือ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรปรับปรุงที่จอดรถ ที่นั่งประชาชนผู้มารับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้ถูกสุขลักษณะ และแต่งกายให้เป็นฟอร์มเดียวกันเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานในระยะเวลาที่สั้น กระชับ พร้อมมีการตรวจสอบอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ลดขั้นตอนความยุ่งยากด้านเอกสาร โดยการพิสูจน์ตัวบุคคลด้วยระบบ  
อัตโนมัตินี้”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ควรอธิบาย ตอบข้อสงสัยแก่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความละเอียด  
เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น และควรเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ  
การให้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
นครพนม ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน  
ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ และควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตาม  
ขั้นตอน ไม่มีการรับสินบน หรือเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ การรับคิวและเรียงคิวต้อง  
เป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนตามคิว ไม่มีการแยงคิว  
ไม่ว่ากรณีใด ๆ

#### 5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ  
การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ  
พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้  
คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ผู้มาใช้บริการทุกคนมีสิทธิเท่า  
เทียมกันทุก ๆ เรื่อง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)



“ในประเด็นที่ห้า นี้ ความหมายหรือคำจำกัดความใกล้เคียงกับประเด็น  
ที่ สาม “ตอบสนองผู้รับบริการ” กับ “รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเปิดช่องทางการประชาสัมพันธ์สำนักงานและการให้บริการมากยิ่งขึ้น”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเปิดช่องทางการประชาสัมพันธ์สำนักงานและการให้บริการมากยิ่งขึ้น”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดคุยกับผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง  
จะได้ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึง  
การบริการอย่างแท้จริง”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรแจ้งผู้รับบริการก่อนตอนที่รับคิว ว่ามีผู้รับบริการก่อนกี่คิว ใช้เวลา  
ประมาณเท่าใด จึงจะถึงคิวของผู้รับบริการ”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักงานที่دينควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การเตรียมเอกสาร  
เบื้องต้นของผู้มารับบริการ ในระบบออนไลน์ผ่านช่องทางสื่อต่าง เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เสียง  
ตามสาย ป้ายประกาศ และสิ่งพิมพ์”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ควรสอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการให้ละเอียดถี่ถ้วน  
และยืนยันเพื่อความแน่ใจ”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเปิดช่องทางการประชาสัมพันธ์สำนักงานและการให้บริการมากยิ่งขึ้น  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลา  
แล้ว ควรเพิ่มหลักการให้บริการอย่างถ่วงหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือการให้บริการ  
ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ เช่น  
การควบคุมอารมณ์ รูปแบบการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  
ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น เอกสารหลักฐานควรมีการอธิบายอย่าง  
ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้จัดเตรียมไว้อย่างถูกต้อง  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
นครพนม ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรเอาใจใส่ใน  
การแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค  
ผู้มาใช้บริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทุก ๆ เรื่อง นอกจากให้บริการอย่างเสมอภาคและ  
ตรงเวลาแล้ว ควรเพิ่มหลักการบริการอย่างถ่วงหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือ  
การบริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการบริการ เช่น  
การควบคุมอารมณ์และควรมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ให้บริการสามารถ  
เข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น เอกสารหลักฐานควรมีการอธิบายอย่างชัดเจน เพื่อให้  
ผู้รับบริการได้จัดเตรียมไว้อย่างถูกต้อง

**6. ทานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพิ่มเติมอย่างไรบ้าง ขอท่านให้แสดง  
ความคิดเห็น**

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ  
การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพิ่มเติม พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินนอกจากระบบการทำงาน  
ที่รองรับขั้นตอนปฏิบัติให้ชัดเจน โปร่งใสแล้ว เจ้าหน้าที่พนักงานที่ดินต้องมีความกระตือรือร้น

เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่ใช้บริการต้องยอมรับในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“โดยทั่วไปสำนักงานที่ดินทุกจังหวัด จะได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสและเที่ยงธรรมเกี่ยวกับการให้บริการกับประชาชน ดังนั้นสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จึงควรดำเนินการเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการหรือที่เรียกทางราชการว่า “หลักธรรมาภิบาล” (Corporate Governance) : CG เพื่อแสดงให้ประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งถ้ามีหลักธรรมาภิบาลแล้ว จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการแล้ว ยังเกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจในอีกด้วย ซึ่งสองประเด็นนี้ถือเป็น Dependent Variable ที่สำคัญในงานวิจัยฉบับนี้ด้วย อีกทั้งตัวแปร Dependent Variable ควรจัดให้อยู่กลุ่มเดียวกันเพราะความหมายใกล้เคียงกัน เช่น ตัวแปรที่ สองและสี่ ตัวแปรที่ สามและห้า ควรเพิ่มเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการบริการและประสิทธิภาพในการให้บริการแทนตัวแปรที่ถูกยุบรวมกัน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรพัฒนาระบบติดตามงานได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระยะเวลาดำเนินการชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรพัฒนาระบบติดตามงานได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระยะเวลาดำเนินการชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดให้มีช่องบริการเฉพาะผู้สูงอายุ และพระภิกษุ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพิ่มเติมบริเวณด้านหน้าสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม (สนามหญ้า) มีร้านค้า เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการมารับบริการทั้งวัน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเน้นเรื่องการจัดบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อคุณภาพของการบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ควรพัฒนาระบบติดตามงานได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระยะเวลา ดำเนินการชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่บ่อย ๆ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“ในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ก็มีผลการ ประเมินอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ดังนั้น ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้ดี และพัฒนาให้ ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยข้อเสนออีกมีตาม แนวทางการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน ที่กล่าวมาข้างต้น

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2563)

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม เพิ่มเติม ได้แก่ โดยทั่วไปสำนักงานที่ดินทุกจังหวัด จะได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับ ความโปร่งใสและเที่ยงธรรมเกี่ยวกับการบริการกับประชาชน การพัฒนาคุณภาพการ บริการสำนักงานที่ดินนอกจากระบบการทำงานที่มีขั้นตอนปฏิบัติให้ชัดเจน โปร่งใสแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่า เทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี

เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการบริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่มาใช้บริการต้องยอมรับในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ และควรดำเนินการเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการหรือที่เรียกทางราชการว่า “หลักธรรมาภิบาล” (Corporate Governance) : CG เพื่อแสดงให้เห็นประชาชนได้ทราบถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งถ้ามีหลักธรรมาภิบาลแล้วจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการแล้ว ยังเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในอีกด้วย

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม ได้แก่ สำนักงานที่ดินควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการบริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ และควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการรับสินบนหรือเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

การพัฒนาคุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินนอกจากระบบการทำงานที่รองรับขั้นตอนปฏิบัติให้ชัดเจน โปร่งใสแล้ว เจ้าหน้าที่พนักงานที่ดินต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการบริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่มาใช้บริการต้องยอมรับในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ และควรดำเนินการเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการหรือที่เรียกทางราชการว่า “หลักธรรมาภิบาล” (Corporate Governance) : CG เพื่อแสดงให้เห็นประชาชนได้ทราบถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งถ้ามีหลักธรรมาภิบาลแล้วจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการแล้ว ยังเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในอีกด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม” และผลของการวิจัยมีสาระสำคัญลำดับขั้นตอนของการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.50 ประกอบอาชีพเกษตร คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00 และมีประสบการณ์การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.50

2. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.52$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.45$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทวงที ( $\bar{X} = 4.35$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.20$ )

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ดิน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ( $\bar{X} = 4.42$ )

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

( $\bar{X} = 4.53$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนมถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

3.5 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.6 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ได้แก่ สำนักงานที่ดินควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความ



พร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการ และขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและ รวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้ บริการเป็นความลับ และควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการรับ สินบน หรือเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่ จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินนอกจากระบบการทำงาน ที่ร้องมีขั้นตอนปฏิบัติให้ชัดเจน โปร่งใสแล้ว เจ้าหน้าที่พนักงานที่ดินต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการ ดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่ใช้ บริการต้องยอมรับในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ และควรดำเนินการเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการหรือที่เรียกทางราชการว่า “หลักธรรมาภิบาล” (Corporate Governance) : CG เพื่อแสดงให้เห็นประชาชนได้ทราบถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งถ้ามีหลักธรรมาภิบาลแล้ว จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการแล้ว ยังเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในอีกด้วย

### อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพ การบริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับ บริการ ตามลำดับผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และ ภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกร พรังสี (2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ศิวิจิตร และ อาจารย์ภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม มีการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบายและระเบียบของกรมที่ดิน มีสิ่งทีเื้ออำนวยความสะดวกการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักสำคัญในการให้บริการในขั้นตอนการทำนิติกรรมเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จดทะเบียนจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย และจำเป็นต้องเคร่งครัด เพื่อให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตรงตามเจตนาของคู่สัญญา เพื่อป้องกันการทุจริต

หรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ได้ นอกจากนั้นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีจิตใจใฝ่บริการ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ มีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการทานิติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน ปัจจุบันได้มีการนาระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบเข้ามาช่วยในการทำงานและคำนวณเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย มีการตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บในแต่ละเรื่อง ทำให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ระบบดังกล่าวนอกจากจะช่วยป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่แล้วยังก่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความประทับใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการอย่างมีคุณภาพนั้นคือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทุกคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และ ภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกร พรรังสี (2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐนันท์ หิรัญ (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐนันท์ หิรัญ (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน

3. จากผลการศึกษา พบว่า ผลการวิจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก แต่ผู้เชี่ยวชาญก็ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้นมากกว่าเดิม โดยสำนักงานที่ดิน ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค เจ้าหน้าที่พนักงานที่ดินต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่มาใช้บริการต้องยอมรับ

ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ และควรดำเนินการเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการหรือที่เรียกทางราชการว่า “หลักธรรมาภิบาล” (Corporate Governance) : CG เพื่อแสดงให้เห็นประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งถ้ามีหลักธรรมาภิบาลแล้วจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการแล้ว ยังเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในอีกด้วย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558) ได้ทำการศึกษา ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ 1) หน่วยงานควรมีการชี้แจงหรือ ให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานที่ชัดเจน 2) ควรมีการจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ มีการจัดเตรียมไว้เพียงพอ และดูแลรักษาในสภาพดี 3) หน่วยงานควรแจ้งข่าวสาร ให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการอย่างทั่วถึง และ 4) ควรจัดให้มีการบริการประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงเย็น และหยุดราชการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ข้อเสนอแนะด้านการบริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้รับบริการได้พักพิง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นินเนินนนท์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน พบว่า สำนักงานที่ดินให้บริการด้วยความเสมอภาค จึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ การเอื้อเฟื้อมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวก ตลอดจนความโปร่งใส ในการให้บริการ และควรให้คำแนะนำ ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มเติมด้วยภาษาที่ง่ายไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความรู้อย่างเข้าใจที่ถูกต้อง เผยแพร่หลากหลายช่องทาง เร่งการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยมและวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการใหม่ ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยี

ที่ทันสมัย นำนวัตกรรมใหม่เพิ่มทางเลือกในการให้บริการ เช่นการพัฒนากระบวนการรับรองสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการลดภาระและค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ในขณะเดียวกันเตรียมพร้อมระบบการรักษาความปลอดภัยและการสำรองข้อมูลต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และให้มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนและไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ

1.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรพิจารณาจัดเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับคนชรา และคนพิการให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่คนชรา และคนพิการ โดยเฉพาะ

1.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำนิติกรรมต่าง ๆ เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง

1.5 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเพิ่มเติมโดยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้ความรู้ในข้อกฎหมาย ให้แก่ประชาชนในทุกอำเภอของจังหวัดนครพนม

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว ด้านงานบริการของเอกชน เพื่อจะได้มีการเปรียบเทียบการบริการ และจะได้นำมาพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดินให้ดีขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความพร้อมของเทคโนโลยีของกรมที่ดิน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาด้านเทคโนโลยีของงานบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาให้ประชาชนต่อไป

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ความรู้ของประชาชน เกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



### บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 1 ก, 2558.
- กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (2558). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- กนกกร พรรังสี. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงาน สำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- กองแผนงาน กรมที่ดิน. (2554). *110 กรมที่ดิน*. ฉบับที่ 1 กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- กองแผนงาน กรมที่ดิน. (2559). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- จารุบุญณณ์ ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสาร การท่องเที่ยว*. หน้า 11-12.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุง บริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์แมท.
- จิตตินันท์ นันทโพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการในมหาวิทยาลัย สุขุทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชินินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและ ประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา  
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นัฐนันท์ หิรัญ. (2557). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี  
สาขาขลุง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จันทบุรี:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทบุรี.
- ธนกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงาน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. บธ.ม.  
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*.  
กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พรินท์.
- นิภาพร นินเนนนนท์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน*. วิทยานิพนธ์ รป.ม.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัย  
ราชภัฏอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุบลราชธานี.
- ประเสริฐ ภูพงษ์. (2553). *ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน พิมพ์ครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- พงศ์นาตินทร์ เกิดทรัพย์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย*. สารนิพนธ์ รป.ม.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- พิทยาภา ชุณติกาญจน์. (2558). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครอง. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิพัฒน์ ก่องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: บีโอบีบุ๊ค.
- มะลิวัลย์ สังกะตกิจ. (2557). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ*. รายงานการวิจัย. สมุทรปราการ: เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี.
- รสนันท์ รัตนเสริมพงศ์. (2550). *การบริหารงานภาครัฐ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศักดิ์ชัย เอกอินทุมาศ และ ดร.รุ่งรัตน์ บุญดาว. (2557). *ความยั่งยืน ในการบริหารจัดการระบบที่ดิน ของกรมที่ดิน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาบูรณาการศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2556). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- สมิต ลัชณุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สุวชัย ตีวีจิตร และ อาจารย์ภริดา ชัยรัตน์ (2560). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. รายงานการวิจัย ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Brady, M.K., Robertson, C.J., & Cronin, J.J. (2001). *Managing behavioral intentions in diverse cultural environments: an investigation of service quality, service value, and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers*. *Journal of International Management*, 7, 129–149.
- Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook : Your guide to Information services management*. London: Library Association.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, Mass: Massachusetts Institute of Technology.
- Dickens, P. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John Welly & Son.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management : Operations, Strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Forsythe, Perry. (2005). (online). *The Role of Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction in Residential Construction*. [cited 2016 July 23]. Available from : <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985>.

- Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) Available from : <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3> p. 20.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management (The Millennium Edition)*. New Jersey: Prentice–Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control* (8th ed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Millet, John D. (2012). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Parasuraman and et. al (1990) *Delivering Service Quality : Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.
- Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). *Marketing Management : Knowledge and Skills* 7 ed. New York: McGraw–Hill.
- Pinar M,; Eser Z,; Strasser S. (2010). Bank personnel's perception of banking services and implications of service quality. *Marketing Management Journal*.
- Shih. S. (2 July 2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings*. (Online). Available : <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=5&did=1068254051&SrchMode=1&si>.
- Wright, Olivia Renee Louise. (2006). *Client preferences for food services in geriatrics, rehabilitation and aged care: Implications for service delivery for an ageing population*. University of Queensland.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ที่ ยว ๐๒๒๑.๑๖/ว ๒๕๖๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
๒๕๖ ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร  
๑๐๖๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบขออนุญาตเป็นวิทยากรสอนแนวทางการพัฒนา

เรียน จำปาสักสมมติ บุณยเดช

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือทำวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๑๑๔๒๖๕๒๓๑๓๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละม้าย งามเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติพิย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอขออนุญาตให้ท่านเป็นวิทยากรสอนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เทียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๒๕๗ ๐๒๒๕

โทรสาร ๐ ๕๒๕๗ ๐๐๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๓ ๗๒๕๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว.๐๖๒๑.๑๒/ว.๒๔๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ  
๖๘๐ ถนนโยธา ต.ลาดหญ้า  
อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี ๔๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นายวชร พรหมศรีสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๙๖๖๔๒๓๓๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุหมากมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของงานทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรรัตนกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๙๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๙๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๓๗ ๗๒๔๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑๑.๑๒/ว ๒๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิคมโย ต.ธาตุเจิงชุม  
ถ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สนั่น ศรีสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๓๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยญูธรรม)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๒๑๗ ๗๒๔๓

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๓.๓๕/ว ๒๕๖๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๕๐ ถ.นิคม ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นางสาวณัฐศิลา ไชยธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๕๒๖๔๒๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละม้าย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยธรรม)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๒๑๗ ๗๑๔๘

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๙๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นางสาวกรรณิการ์ บุษมลี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๕๐๖๔๐๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสถียรย์ รมย์เย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิตมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เทียรชัยอุยกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๗๒๑๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ ฮว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๘/๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๘๐ ถ.นิคมโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ พูลเกษม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๕๒๑๕๖๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่วมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธิ์ญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๒๑๗ ๗๖๕๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ ยว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๘๐ ถนนโพนพิสัย ตรีศูเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๕๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะฉัตร ปัทมฉลิก

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๕๒๖๕๒๓๓๓๕ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รัมย์เต็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย มุตมภิภังคกุล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพ็ชรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๒๑๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๕๒๑๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๒๑๓๗ ๗๒๕๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ ฮว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๖๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาทินี ศรีมหา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๕๒๖๕๒๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิดานต์ เพียรธัญญ์กรรม)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๒๑๙ ๗๒๕๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนมิตรภาพ ๓.ถาดเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายประจักษ์ จันทร์จิตร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ  
๒. เครื่องมือการวิจัย  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๕๐๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ภคพล คติวัฒน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาการแทน  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๗๒๔๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”





ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

พ. กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายวรพล ฉิมเรือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๔๒๖๔๒๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ภคพล คติวิวัฒน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๒๑๗ ๗๒๔๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ  
๖๕๐ ถนนตโย ต.ท่าช้างชุม  
อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี ๕๗๐๐๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ  
๒. เครื่องมือการวิจัย  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๓๔๒๖๕๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รัมย์เย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมภักจนกุล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ที่ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ภคพล คดีวิวัฒน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาการแทน  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๗๒๔๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๓.๑๒/ว ๑๕๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิติโย ต.ธาตุเชิงชุม  
ย.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัณญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ  
๒. เครื่องมือการวิจัย  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๕๒๐๕๒๓๓๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุคคกิมมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ภคพล คติวัฒน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๑๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๑๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๗๒๔๑

"อยู่กล รักษกล ทำเพื่อสกลนคร"



ที่ อว ๐๖๒๐๑.๑๒/ว ๑๔๓๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๔๐ ถ.นิศโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตกระทำการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๔๒๑๔๗๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุญาตกระทำการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ภคพล คติวัฒน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ วิชาการราชการแทน

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร: ๐ ๔๒๑๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๑๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๗๒๔๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"



ที่ กว ๐๖๒๑.๑๒/๒๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๕๐ ถนนมิตรภาพ ซ.ขาดูเจนชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๕๒๖๕๒๓๓๓๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาดังกล่าวสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับผู้รับบริการในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่นำมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทกานต์ เทียรพงษ์กรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๐๒๒๕

โทรสาร ๐ ๔๒๕๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๒๑๗ ๗๒๕๓

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ ยว ๐๖๒๑.๑๒/๒๑๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนิตโย นคราทุเชิม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๓๐๐๐

๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาราคูนม

สิ่งที่ส่งมกด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๔๒๖๔๒๓๑๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยกับผู้ให้บริการในหน่วยงานท่านด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพ็ชรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๗๒๔๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนโคโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน จ่าสิบตำรวจพันเกียรติ รียะวงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๑๔๒๖๔๐๓๓๓๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพ็ชรธิญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๗๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๙๒๑๗ ๙๒๕๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ ยว ๐๖๒๓.๑๒/ว ๒๕๖๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๒๕๐ ถนนโยธา ตำบลเชิงชุม  
อำเภอเมือง จ. สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นายวัฒนา สายสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวนารี คำมุงคุณ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๖๒๔๒๓๓๓๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมภักยมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวนารี คำมุงคุณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๔๒๑๗ ๗๒๔๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร อาจารย์ประจำหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหาร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นายวรพล นิมเรือง นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงาน วิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
5. นายประจักษ์ จันทระจิตร เจ้าพนักงานที่ดินอาวุโส เจ้าพนักงานที่ดิน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

**รายนามผู้เชี่ยวชาญการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม**

1. นายวัฒนา สายสุวรรณค์ รักษาการเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
2. จำลิมเอกนะสมบัติ บุญเดช หัวหน้าฝ่ายรังวัด นายช่างรังวัดชำนาญงาน
3. จ.ส.ต.พันเกียรติ รริยะวงษ์ นักวิชาการที่ดินชำนาญการ เจ้าพนักงานที่ดิน  
อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาทีณี ศรีมหา อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ พูลเกษม รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะจินต์ ปัทมดีลก อาจารย์ประจำสาขาวิชา  
บริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร
7. นางสาวณัฐศิลา ไทษาธรรม ประชาชนผู้รับบริการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.สนั่น ศรีสุข ประชาชนผู้รับบริการ
9. นายวชร พรหมศรีสุข ประชาชนผู้รับบริการ
10. นางสาวกรรณิการ์ ปทุมลี ประชาชนผู้รับบริการ

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

หมายเลขแบบสอบถาม



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## เรื่อง

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

.....

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น  
เพื่อประกอบงานวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม  
แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนา  
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

\*\*\* ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม \*\*\*

ผู้วิจัย

นางสาวนารี คำมุงคุณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 11

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความตามความเป็นจริง  
ของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย  
 2. หญิง

#### 2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี  
 2. 31-45 ปี  
 3. 46-60 ปี  
 4. มากกว่า 60 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2. ปริญญาตรี  
 3. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

#### 4. อาชีพ

1. เกษตรกร  2. ค้าขาย  
 3. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว  4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
 5. รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  6. อาชีพอื่น ๆ

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001-20,000 บาท  
 3. 20,001-30,000 บาท  4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

#### 6. ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

1. การมาขอรับบริการครั้งแรก  
 2. การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง  
 3. การมาขอรับบริการมากกว่า 3 ครั้ง

## ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

**คำชี้แจง** ให้ท่านทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (สามารถเลือกได้เพียงข้อละ 1 คำตอบ) โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1 เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการ อย่างเหมาะสม					
2 เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย					
3 เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจ ให้บริการ					
4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการ ที่มีความเหมาะสม					
5 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ					

ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้					
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี				
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน				
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้				
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหา ให้ผู้มารับบริการ				
5	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม				
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ					
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา				
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ				
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที				
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จะตอบสนองท่านทันที				



ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (ต่อ)					
5	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ				
6	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ				
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ					
1	เจ้าหน้าที่มีสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง				
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน				
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่ง รายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ				
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ดิน				

ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ					
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมอย่างเท่าเทียมกัน				
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย				
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ				
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด				
5	ท่านรู้สึกกว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เห็นว่าผู้มารับบริการ คือคนสำคัญ				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการ  
พัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง  
ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

.....

.....

.....

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

.....

.....

.....

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง  
สรุปค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม  
เรื่อง  
คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

## 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	0	0	1	1	3	0.60	ใช้ได้
3	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

## 3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

#### 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

#### 5. การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนา  
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
(จากการทดลองใช้แบบสอบถาม 30 ชุด)  
เรื่อง  
คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.714	ใช้ได้
2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.798	ใช้ได้
3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	.769	ใช้ได้
4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	.816	ใช้ได้
5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	.895	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ	.795	ใช้ได้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	5

ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	5

ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	6

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	4

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

## แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	25

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ฉ

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

### คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

#### ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

คุณภาพการบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ		
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่างเหมาะสม	.401
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	.367
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	.367
4	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	.381
5	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ	.425
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้		
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.418
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.376
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.397
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.397
5	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	.359

คุณภาพการบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.425
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	.412
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันเวลาที่	.525
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมจะตอบสนองท่านทันที	.427
5	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	.718
6	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	.753
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่มีสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.376
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	.376
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.410
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ดิน	.417

คุณภาพการบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ		
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมอย่างเท่าเทียมกัน	.411
2	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	.763
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.742
4	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.702
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.710



ภาคผนวก ช  
แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ  
เพื่อศึกษา

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม

## แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

### เพื่อศึกษา

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

\*\*\*\*\*

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

วันที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.

สถานที่สัมภาษณ์.....

1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรทำอย่างไร  
ขอท่านให้แสดงความคิดเห็น

.....  
.....  
.....

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรทำอย่างไร ขอท่านให้แสดง  
ความคิดเห็น

.....  
.....  
.....

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ควรทำอย่างไร  
ขอท่านให้แสดงความคิดเห็น

.....  
.....  
.....

4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ควรทำอย่างไร  
ขอท่านให้แสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดนครพนม ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ควรทำอย่างไร  
ขอท่านให้แสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

6. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ  
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพิ่มเติมอย่างไรบ้าง  
ขอท่านให้แสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ประวัติย่อของผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นารี คำมุงคุณ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	82 ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000 โทรศัพท์ 042 512 141
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการที่ดิน
สถานที่ทำงาน	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนดงหลวงวิทยา อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2554	ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต (รป.) สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2563	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2559	นักวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
ถึงปัจจุบัน	