

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย 2. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย วิธีการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดศึกษาประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 7,100 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน จากสุทธาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขา

กมลลาไสย คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลลาไสย สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลลาไสย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลลาไสย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.06$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.76$)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน ปรากฏผล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.15$) ระยะเวลาในการชำระเงินมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$) มีการจัดช่องรับบริการประเภทต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วนอย่างเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.85$) ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.79$) และมีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.77$) และ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.40$) และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่สะดวก ($\bar{X} = 3.04$)

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.54$) อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นมีความตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ให้บริการด้วยความถูกต้องไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.59$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.55$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

สามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.47$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจใช้วาจาที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.37$) จัดเตรียมเอกสารเพื่อจัดลำดับคิวก่อนหลังด้วยความถูกต้องยุติธรรม ($\bar{X} = 3.15$) และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.08$)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีป้ายแจ้งขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$) มีห้องน้ำสะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.11$) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.06$) มีแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อแจก ($\bar{X} = 2.99$) มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการเมื่อมีการจัดอบรมขึ้น ($\bar{X} = 2.97$) และมีเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ เตรียมไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.89$)

4. ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ผู้มารับบริการสามารถเดินทางมาที่สำนักงานที่ดินได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.48$) ภายในอาคารในส่วนของบริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.08$) สถานที่ให้บริการภายในสำนักงานที่ดินกว้างขวาง สะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.03$) และทางเข้าออกของสำนักงานสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.02$) และอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.47$) มีบริเวณที่จอดรถบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.34$) สำนักงานที่ดินสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 2.27$) และบริเวณโดยรอบสำนักงานที่ดินมีความร่มรื่น ($\bar{X} = 2.23$)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ดังนี้ มีขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน และการบริการในบางครั้งมีความล่าช้า

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ดังนี้ บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวน

น้อยเกินไป บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานหลากหลายหน้าที่ได้ มีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และทำการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร จะได้มีประสบการณ์ในการทำงาน

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ดังนี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชนมีน้อยเกินไป เอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อยเกินไป อุปกรณ์ที่ให้ความเย็นในบริการประชาชนมีน้อยเกินไป และเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่มมีน้อย

2.4 ด้านสถานที่ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ดังนี้ สถานที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อย ที่นั่งรอคอยของประชาชนในการมาใช้บริการมีจำนวนจำกัด พื้นที่ที่เป็นมุมหนังสือไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อย ห้องน้ำ ห้องส้วมในการบริการมีจำนวนน้อยเกินไป อุปกรณ์ในการกำจัดขยะเก็บให้เป็นระเบียบมีน้อยเกินไป และมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงานไม่เข้มงวด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ดังนี้ ควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการ ควรที่จะมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ควรที่จะมีป้ายสัญลักษณ์ แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน และควรที่จะนำการบริการของธนาคารมาใช้ในการบริการ

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ดังนี้ ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรควรที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ควรที่จะมีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และควรที่จะทำการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร จะได้มีประสบการณ์ในการทำงาน

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ดังนี้ ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชน ควรที่จะเพิ่มเอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่าน

ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์ที่ให้ความเย็นในบริการประชาชน และควรที่จะเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่ม

3.4 ด้านสถานที่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ดังนี้ ควรที่จะมีการขยายที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการ ควรที่จะเพิ่มที่นั่งรอของประชาชนในการมาใช้บริการ ควรที่จะมีการจัดมุมหนังสือไว้ให้ประชาชนได้อ่าน ควรที่จะมีการเพิ่มห้องน้ำ ห้องส้วมในการบริการ ควรที่จะจัดหาอุปกรณ์ในการกำจัดขยะเก็บให้เป็นระเบียบ และควรที่จะมีการเพิ่มมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ได้มีข้ออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย นั้นมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อที่จะการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้ไม่เกิดปัญหา รวมถึงเป็นการสร้างความพึงพอใจกับประชาชนที่มาขอรับบริการในการให้บริการก็จะต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ไม่ได้เลือกปฏิบัติ ประชาชนทุกคนสามารถที่จะได้รับการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับ กิจวิธี รัตนแก้ว (2544 : 72-78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ด้านการกระบวนการให้บริการ มีการให้บริการกับประชาชนด้วยความเป็นกันเอง ได้รับความสะดวก มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ ทำให้ผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสอดคล้องกับ ปัญญา ต้นเงิน (2541 : 45-49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ทั้งในภาพรวม และหลายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย ราชดำเนิน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย ที่มีการบริการตามลำดับขั้นตอนของทางราชการ การให้บริการกับประชาชนก็จะมีความโปร่งใส การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ประชาชนทุกคนจะได้รับการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ในการขอรับบริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547 : 75-80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเข้าใจในตัวบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย มีจำนวนจำกัดส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการได้ และในการทำงานก็ไม่สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ เนื่องจากว่า ได้มีการแบ่งมอบหน้าที่ให้แต่ละคนอย่างชัดเจน ผลการศึกษพบว่า มีความสอดคล้องกับ ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์ (2546 : 87-94) ศึกษาการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ให้บริการ ผลการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเข้าใจเรื่องของอุปกรณ์ที่มาใช้ในการบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย มีความไม่เพียงพอทำให้ ถึงแม้จะมีการจัดหามาใช้ในการบริการแต่ก็มีความล่าช้า เนื่องจากว่ามีขั้นตอนในการนำเสนอขออนุญาตนั้นมีความล่าช้ามากทำให้อุปกรณ์ที่จะมาบริการประชาชนไม่เพียงพอ ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 76-77) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเข้าใจด้านของสถานที่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย มีจำนวนจำกัดไม่สามารถที่จะขยายได้ทันทั่วทั้งที่ได้แก่ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย พยายามที่จะมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อความสะดวกในการให้บริการกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ปัญหา ต้นเงิน (2541 : 45-49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ทั้งในภาพรวม และหลายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนให้การบริการ ด้านระยะเวลาในการให้การบริการ ผลการศึกษพบว่า ด้านสถานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขา ภมลาไสย

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ในการบริการของสำนักงานที่ดินมีขั้นตอนที่มีความสลับซับซ้อน ประชาชนที่มาคอยรับบริการต้องรอนาน หากมีการนำหลักการบริการของธนาคารมาใช้ในการบริการให้กับประชาชน อาจจะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนได้เป็นอย่างดี

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ในการบริการบุคลากรเองมีจำนวนจำกัด สำนักงานที่ดินควรมีการเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และบุคลากรเองควรที่จะสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่อผู้ที่รับผิดชอบงานไม่อยู่ หรือติดราชการจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ควรมีการส่งตัวบุคลากรได้เข้าอบรมเพิ่มทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และควรมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ปฏิบัติงานของบุคลากรจะได้มีประสบการณ์ในการทำงาน

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ควรมีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

อุปกรณ์สำนักงานที่มีความจำเป็นหรือไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน จะทำให้สามารถที่จะตอบสนองความต้องการกับประชาชนที่มาขอรับบริการ

3.4 ด้านสถานที่ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ควรที่จะมีการขยายที่สถานที่จอดรถ มีการปรับปรุงให้มีความเป็นระเบียบและสามารถที่จะรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ในส่วนของที่นั่งรอควรที่จะเพิ่มให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนประชาชนในการมาใช้บริการ และหัวใจสำคัญอีกอันหนึ่งที่จะขาดไม่ได้ก็คือ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่จะคอยให้บริการประชาชนควรที่จะมีการเพิ่มจำนวนเนื่องจากมีน้อยไม่เพียงพอ ความสะอาดจะต้องรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย

4.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการ เนื่องจากทำให้ประชาชนที่มาคอยรับบริการต้องรอนาน และควรที่จะนำหลักการบริการของธนาคารมาใช้ในการบริการให้กับประชาชนจะทำให้เกิดความ สะดวก รวดเร็วในการรับบริการของประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

4.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ควรที่จะมีการเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงาน ให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงบุคลากรเองมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่อบุคลากรคนหนึ่งคนใดไม่ได้มาปฏิบัติหน้าที่ เพื่อที่จะไม่ทำให้การบริการของสำนักงานที่ดินต้องหยุด หรือมีความล่าช้าในการให้บริการ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ควรที่จะมีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์สำนักงานที่มีความจำเป็นเพิ่ม เพื่อที่จะนำมาใช้ในการให้บริการประชาชน จะทำให้สามารถที่จะตอบสนองความต้องการกับประชาชนที่มาขอรับบริการ

4.4 ด้านสถานที่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย หัวใจสำคัญอีกอันหนึ่งที่จะขาดไม่ได้ก็คือ ห้องน้ำ

ห้องส้วม ที่จะคอยให้บริการประชาชน ควรที่จะมีการเพิ่มจำนวนให้มีความเพียงพอกับความ ต้องการของประชาชนและมีความสะอาด เนื่องจากประชาชนจะต้องรอคอยในการ บริการเป็นเวลานาน สำนักงานที่ตนเองจะต้องสร้างความประทับใจในการให้บริการควบคู่ กันไปด้วย การให้บริการห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการให้บริการกับ ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการนำเอากระบวนการในการให้บริการ ของธนาคารมาใช้ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย เพื่อ ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการกับประชาชนที่มาขอใช้บริการ ทำให้มีเวลาที่จะต้อง ได้ไปทำกิจกรรมอย่างอื่นในการดำเนินชีวิตต่อไป

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรจะมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย เพื่อที่จะช่วยในการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการจะ ได้ไม่ต้องนั่งรอคอยนานในการมาขอรับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลา ไสย ในแต่ละครั้ง และควรที่จะมีการอบรมเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรในการทำงานสามารถ ที่จะหมุนเวียนในการทำงานในสำนักงานที่ดินได้อย่างถูกต้อง

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะมีการเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการ บริการประชาชนในสำนักงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงานให้บริการประชาชน ที่มาขอรับบริการ อีกทั้งควรที่จะเพิ่มเอกสารที่ให้ความรู้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ ได้ รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

1.4 ด้านสถานที่ ควรจะมีการเพิ่มที่นั่งรอในการรอรับบริการให้กับประชาชนที่มา ขอรับบริการ รวมทั้งห้องน้ำ ห้องส้วม จะทำให้มีความเพียงพอในการให้ประชาชนได้ใช้ บริการ มีการมาตรการรักษาความสะอาดของสถานที่สำนักงานที่ดินให้มีความน่าประทับใจ ในการบริการ และควรที่จะมีการขยายสถานที่จอดรถให้มีขนาดใหญ่ขึ้น จัดระเบียบให้มี ความเป็นมาตรฐาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย