

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research Design) คือใช้แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น.
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

#### สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติ แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) และโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ได้กำหนดว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 200 คน และเพศหญิงจำนวน 200 คน และ ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยไม่กำหนด อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

## ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับลักษณะของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิกิรท์ (Likert Five rating scales) (ปรับปรุงจากบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถาม และวิธีการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนล่วงหน้า มีการดำเนินงานแบบเป็นทางการภายใต้กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อแลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนี้ (รังสรรค์ สึงเหล็ก. 2551 : 186)
  - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี
  - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับทัศนคติอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
  - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี

ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ตามตัวแปรทั้ง 5 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์คือ *t-test* ส่วน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี Scheffe's

4. การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น นำมาเรียบเรียงและจำแนกแยกเป็น 5 ด้าน จากนั้นนำมาสร้างข้อสรุป เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

5. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) นำมาเรียบเรียงและจำแนก จากนั้นนำมาสร้างข้อสรุปของแต่ละคน โดยแยกเป็น 5 ด้าน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การพรรณนาความ (Content analysis) เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
MAHARAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปผลการวิจัย

ผลวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้างจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นมีทัศนคติอยู่ใน ระดับดี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความประหยัด ด้านความเสมอภาค และด้านความสะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจำแนกตามเพศและอายุพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน พบว่าทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า

4.1 ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลกลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า มีความสอดคล้องกับความต้องการเพราะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการเรื่องที่ดิน โดยตรงในการทำนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การรังวัดที่ดิน การบริการข้อมูลด้านแผนที่ แต่เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการและมาทำงานให้ตรงเวลามากกว่านี้

4.2 ด้านความสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ให้คำแนะนำชี้แจงกับประชาชนผู้มาใช้บริการทุกครั้ง แต่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ และควรปรับปรุงขั้นตอนของผู้มีอำนาจในการเซ็นเอกสารเนื่องจาก ต้องรอนาน

4.3 ด้านความเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน จัดลำดับคิวในการเข้ารับบริการก่อน-หลัง ไม่ควรอำนวยความสะดวกเฉพาะให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่

4.4 ด้านความประหยัด กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นมีมาตรการในการประหยัดพลังงานที่ดี การให้บริการข้อมูลต่างก่อนเข้ารับบริการสามารถใช้เวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ แต่ในการให้บริการยังใช้เวลานานเนื่องจากมีขั้นตอนมาก ควรมีการบริการแบบ One stop service

4.5 ด้านความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ควรจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่ที่เหมาะสม หรือปรับปรุงสถานที่ให้เพียงพอต่อการเข้ารับบริการของประชาชนจำนวนมาก ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้ บริการ รวมทั้งมีแผนพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนในการติดต่องาน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีประเด็น ที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นผลการวิจัย พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามสาขากันทรวิชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ จรูญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมาก ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล มีความสม่ำเสมอ เสมอภาคอย่างเท่าเทียม ก่อให้เกิดความประหยัดและความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ประชาชนก็มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการ ให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ของ กุลธรรนาพงศ์ (2530 : 303-304 ; อ้างถึงใน รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. 2549 : 30-31) หลักการ ให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย

1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

1.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

1.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุแตกต่างกันในปัจจุบันมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันทั้งในด้านความคิดและความสามารถในการรับรู้ข้อมูล ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เสมอภาค ประหยัดและความสะดวกมากขึ้น

2.2 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มี ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน อาจเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการหรือได้รับรู้ข้อมูลต่างๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งการได้รับบริการส่งผลไปถึงทัศนคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลอาจจะมี ความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น ชอบ ไม่ชอบ ศรัทธา ไม่ศรัทธา และความเชื่อ เป็นสิ่งที่เกิดจากการประเมินค่าทางจิตใจจากความรู้หรือประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับว่าสิ่งใดเป็นสิ่งสำคัญจะก่อให้เกิดความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ แต่การวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ



รัชนี้ คงถาวร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองเบตง ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองเบตง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์ (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบทัศนคติของการบริหารงาน และข้อเสนอแนะต่อการบริการ ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย ที่มีเพศแตกต่าง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นต่อระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มี ทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านที่มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีทัศนคติที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนผู้ประกอบอาชีพ รับจ้าง หรือ ขายแรงงาน และประชาชน ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจ

ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันอาจเป็นผู้ที่มีความรู้หรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ในระดับที่ต่างกัน มีสภาวะแวดล้อมทางด้านกายภาพและสังคม มีประสบการณ์ในการใช้บริการหรือ ได้รับการบริการที่แตกต่างกันย่อมส่งผลไปถึงทัศนคติ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะแสดงพฤติกรรม ออกมาทั้งทางด้านบวก หรือ ด้านลบ ในลักษณะพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจ ขอมรับ ไม่ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ มีองค์ประกอบที่สำคัญและสัมพันธ์กันเรื่องของ

ความรู้ ความรู้สึกและ พฤติกรรม ทั้งทัศนคติยังสามารถวัดได้ และสร้างขึ้นมาใหม่หรือเปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้นประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันอาจมีทัศนคติต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน จากความรู้หรือประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากผลการวิจัย พบว่า

การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นมีความสอดคล้องกับความต้องการเพราะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการเรื่องที่ดินโดยตรงในการทำนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การรังวัดที่ดิน การบริการข้อมูลด้านแผนที่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ให้คำแนะนำชี้แจงกับประชาชนผู้มาใช้บริการทุกครั้ง มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนจัดลำดับคิวในการเข้ารับบริการก่อน-หลัง การให้บริการข้อมูลต่างก่อนเข้ารับบริการสามารถระยะเวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ แต่ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และควรจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่ที่เหมาะสม หรือปรับปรุงสถานที่ให้เพียงพอต่อการเข้ารับบริการของประชาชนจำนวนมาก

จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นถือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนั้นสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติอยู่ในระดับดีที่สุดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมือง พรหมเกศา (2539 : 9-11 ; อ่างถึงโน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 12-13) ทัศนคติเป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลสร้างขึ้นและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ในการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับดี



แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคและด้านความสะดวกยังมีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1.1.1 ด้านความเสมอภาค ควรปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกันระหว่างข้าราชการกับประชาชนไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่

1.1.2 ด้านความสะดวก ควรปรับปรุงให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ การจัดที่พักรอรับบริการ ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนหย่อมให้สวยงาม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรศัพท์สาธารณะ ให้เพียงพอต่อการเข้ารับบริการของประชาชนจำนวนมากและควรจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการคมนาคม

1.2 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1.2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการและมาทำงานให้ตรงเวลามากกว่านี้

1.2.2 เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน

1.2.3 เจ้าหน้าที่ต้องให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

1.3 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรนำผลการวิจัย ไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1.3.1 หาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้นไป

1.3.2 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนประชาชน  
ผู้มาใช้บริการ

1.3.3 ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.3.4 ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม ให้มีที่พักผ่อนสำหรับประชาชนที่มา  
เข้าคิวรอรับการบริการ

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัด

2.2 ศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อการเข้ารับบริการ  
ในสำนักงานที่ดิน

2.4 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนก่อนและหลังที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY