

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย มีขั้นตอนสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ปรากฏผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.60$ )

2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ

การศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามระดับรายได้ต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเนื่องต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่าผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และเมื่อนำค่าความถี่ของข้อเสนอแนะทุกด้านมาเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยห้าลำดับแรกมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 3.1 ควรที่จะมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3.2 ควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น
- 3.3 ควรมีการแบ่งงานให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากขึ้น
- 3.4 ควรมี ป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 3.5 เจ้าหน้าที่ควรที่จะมีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อ ทำให้ได้ทราบและอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย นั้นมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อที่จะให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรมและเท่าเทียมกันแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพ

การให้บริการของสำนักงานที่ดินยังไม่อยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินอาจยังไม่มีคุณภาพในระดับที่สมควรจะอยู่ในระดับมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่าการให้บริการบางส่วน บางอย่างยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ต่อไปเพื่อให้คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผลการศึกษาที่น่าสนใจควรแก่การอภิปรายผลในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในระดับมากเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการการได้ และรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106-107) กล่าวว่า ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่สัญญาหรือที่ควรจะเป็น ได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงกับวัตถุประสงค์นั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม โดยยังมีความสอดคล้องกับ พณิชชา กลมเกลียว (2551 : 65-71) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในระดับมากเนื่องจาก ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถติดต่อเพื่อสอบถามหรือขอคำแนะนำทางโทรศัพท์ได้ มีการแบ่งส่วนงานเฉพาะสำหรับการให้บริการ แต่ละประเภท และได้รับการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ตามแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ ของ สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การต้อนรับและการเอาใจใส่ หรือการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น โดยยังมีความสอดคล้องกับ พัชร อิ่มอาบ (2553 : 54-60) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยในการให้บริการ และภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศ ภายในตัวอาคารเหมาะสม บริเวณอาคาร สถานที่สะอาด และมีการจัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมองความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เห็นได้ชัดเจน ตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของการบริการที่ดี ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2546 : 432) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าลักษณะการบริการ ไม่สามารถจับต้องได้ ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เช่น สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ มีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี บุคคล พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และความเชื่อมั่น และเครื่องมืออุปกรณ์ ภายในสำนักงานจะต้องมีความทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

โดยยังมีความสอดคล้องกับ วรรณเพ็ญ พลเสกดี (2553 : 61-67) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวังเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.4 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีแผนผังบอกขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามแนวคิดหลักการให้บริการของ สมิต สัจฉกร (2546 : 173) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีสอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

โดยยังมีความสอดคล้องกับ พัชรี อิ่มอาบ (2553 : 54-60) ได้ศึกษาคุณภาพ การให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ใน ระดับมาก

1.5 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ รับรู้ถึงคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เกิดความ เชื่อมั่นตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการว่า ความสุภาพในการให้ บริการ การต้อนรับและการให้บริการถูกคำไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อน โยนของ ผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการ

โดยยังมีความสอดคล้องกับ สิริชล สัมพันธ์ (2551 : 62-67) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาดังนี้ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูง มาก เมื่อพิจารณาดูคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความ ความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก

2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ต่อเดือน มีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิงต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อาจจะเป็นเพราะมุมมองในการให้บริการของเพศชายและหญิง

เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านนี้ไม่เหมือนกัน เพศหญิงอาจมีความละเอียดรอบคอบถี่ถ้วนมากกว่า และใส่ใจกับรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ กว่า ทำให้เกิดความแตกต่างในการให้บริการด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553 : 61-67) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแก่ง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันอาจมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไปเพราะจากผลการศึกษาที่ผู้มารับบริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงกว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปในทุกด้านอาจเนื่องจากวุฒิความรู้ ความเข้าใจในระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจมีมากกว่า เพราะในบางครั้งผู้ที่มารับบริการในสำนักงานที่ดินจะเป็นผู้สูงอายุ บางครั้งความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อาจมีน้อยกว่าผู้มารับบริการที่เป็นคนที่อายุต่ำกว่า 30 ปี ทำให้มองว่าการมารับบริการมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าจึงส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา อินตะนนท์ (2551 : 61-66) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ การศึกษา เพศ อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางแตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี อิ่มอาบ

(2553 : 54-60) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ ของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พณิชา กลมเกลียว (2551 : 65-71) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณัฒ์เพ็ญ พลศักดิ์ (2553 : 61-67) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

จากการศึกษา พบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย และจัดค่าความถี่ของข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านที่มีค่าความถี่ของข้อเสนอแนะสูงที่สุดสามลำดับแรกคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะประชาชนผู้มารับบริการมีมุมมองว่าการให้บริการมีขั้นตอนหลายอย่าง สลับซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ซึ่งควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้การบริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งแท้จริงแล้วนั้นงานที่คินนั้น

เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมายจะต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา แต่ในปัจจุบันกรมที่ดินก็มีนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วกระชับมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และด้านที่มีความถ่วงลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งนี้อาจจะเพราะประชาชนอาจจะยังไม่ชัดเจนในเรื่องของตำแหน่งของป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่อาจจะยังไม่ชัดเจนสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยเข้ามาใช้บริการจึงทำให้เกิดความสับสนไม่เข้าใจในขั้นตอนต่างๆ และขณะที่รอรับบริการอาจต้องการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการผ่อนคลายขณะรอรับบริการ เช่น มุมกาแฟ หรือมุมหนังสือ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันสำนักงานที่ดินก็พยายามที่จะจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนละเอียดมากยิ่งขึ้นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถเข้าใจขั้นตอนการรับบริการ และในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางสำนักงานที่ดินจัดหาไว้ อาจจะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งข้อเสนอนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไป และด้านที่มีความถี่เป็นลำดับสาม คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทั้งนี้อาจจะเพราะประชาชนอาจจะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ละเอียด หรือบางครั้งไม่ชัดเจนเท่าที่ควรทำให้ตนเองต้องเสียเวลาในการมาติดต่อหลายครั้ง ซึ่งเราจะสังเกตเห็นได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้บางครั้งการอธิบายเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานขั้นตอนต่างๆ จึงอาจเกิดความสับสน ทำให้ไม่เข้าใจในขั้นตอนต่างๆ ซึ่งจากข้อเสนอแนะในด้านนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงเกี่ยวกับการอธิบายขั้นตอนการมาติดต่อที่สำนักงานที่ดิน การเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ โดยอาจทำเป็นแผ่นพับ หรือ เป็นเอกสารแจกผู้มาติดต่อเพื่อที่จะได้มีความชัดเจนในการเข้ารับบริการและไม่เสียเวลาในการเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ และสามารถเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ให้มีคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 8 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับ



บริการ มีค่าน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้น สำนักงานที่ดินต้องรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น เพื่อการบริการที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้น สำนักงานที่ดินควรจะต้องปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีวินัยในการบริการมากกว่านี้ เช่น อาจจะทำโครงการอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อจะทำให้การให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6 ได้รับความบริการที่รวดเร็ว มีค่าน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้น สำนักงานที่ดินควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ โดยต้องพยายามให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางขั้นตอนที่สามารถจะลดได้เพื่อที่จะทำให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6 มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการไว้ชัดเจน มีค่าน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้นสำนักงานที่ดินควรปรับปรุงแก้ไข โดยจะต้องจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ผู้มารับบริการมีความเข้าใจและชัดเจนในระยะเวลาการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีต่อไป

1.5 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ มีค่าน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้นสำนักงานที่ดินควรต้องปรับปรุงแก้ไข โดยการจะต้องมีการจัดทำเวรสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการให้บริการระหว่างช่วงพักกลางวันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้มารับบริการในแต่ละวันมีจำนวนมากแต่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย อาจทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

จึงทำให้ประชาชนมีข้อคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในข้อนี้ น้อย สำนักงานที่ดินจะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY