

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 124 คน รองลงมา หมู่บ้านที่ 1 จำนวน 66 คน และหมู่ที่ 10 จำนวน 59 คน ซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน เพศชาย จำนวน 164 คน ส่วนใหญ่มีอายุที่ 65 ปี จำนวน 42 คน รองลงมา อายุ 55 ปี จำนวน 41 คน และอายุ 45 ปี จำนวน 30 คน รายได้ต่อเดือนจำนวนมากที่สุดคือ 25,000 บาท จำนวน 32 คน รองลงมา รายได้ต่อเดือน 30,000 บาท จำนวน 31 คน และรายได้ต่อเดือน 28,000 บาท จำนวน 29 คน

2. ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในระดับท่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย

#### คุณภาพของการให้บริการประชาชน

1. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นด้านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาติดต่อดี

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ประชาชนต้องการให้มีผลงานที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประชาชนต้องการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ ต่อความต้องการ ต้องการให้มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ และต้องการให้แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีการเขียนอย่าง เข้าใจง่ายและชัดเจน

4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนต้องการให้บริการแก่ท่านด้วยความเสมอภาค ประชาชนต้องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างไม่เท่าเทียมกันผู้อื่น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการพนักงานทุกคนให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการไม่ต้องการให้แบ่งแยกกีดกันชนชั้น (คนรวยคนจน)  
**ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ**

1. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนต้องการให้มีการเตรียมรถยนต์เพื่อเดินทางติดต่อราชการนอกพื้นที่ตลอดเวลา ประชาชนต้องการให้มีการดูแลทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมใ้ใช้อยู่เสมอ และประชาชนต้องการให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ประชาชนต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ สามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงาน และประชาชนต้องการให้หน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาคำสัมพันธระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาระดับระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง และมีเอกสารการประกอบเพื่อดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จนั้นเป็นจำนวนมาก และหลายขั้นตอน จึงส่งผลให้ทำการให้บริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร อีกทั้งเป็น

หน่วยงานที่มีบุคคลต่าง ๆ ที่จะทำการ โอน เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับที่ดินเป็นจำนวนมาก และจึงทำให้ การปฏิบัติงานไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จึงทำให้เกิดการปฏิบัติงานนั้นล่าช้า คุณภาพต่อการ ให้บริการนั้นจึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูสิทธิ์ธรรม บัวอินทร์ (2551 : 124) ปัญหาพิเศษ เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดลพบุรี ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ใน ระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดลพบุรี ส่วนแยกบ้านบึง ด้านบริการและอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่อง แบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความถูกต้อง ของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้แล้วความประทับใจในคุณภาพของการบริการ สำนักงานที่ดินในภาพรวม ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ดำเนินการ ให้บริการแล้วเสร็จ ภายใน 1.30 ชั่วโมง คิวการไปรังวัดที่ดินของเจ้าหน้าที่ช่างรังวัด ภายใน 30 วัน ความสะดวกในการติดต่อกับช่างรังวัดในวันทำการรังวัด และน้อยที่สุด การให้บริการตั้งแต่ขอ รังวัดจนถึงวันรับ โฉนดภายใน 64 วันทำการ ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อ ราชการให้กับผู้มารับบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความจริงใจของ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดิน ความยุติธรรม และเท่าเทียมกันในการให้บริการ การให้คำปรึกษาในการ เขียนคำขอแบบฟอร์ม ๆ และน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่อง ที่ดิน และด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องความสะอาด และเรียบร้อยภายในอาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายบริการต่างๆ ภายใน สำนักงานที่ดิน ความเหมาะสมรูปแบบการตกแต่งภายใน ความเหมาะสมและความสะดวกภายใน สำนักงาน เช่น แก้วน้ำรอง เครื่องดื่ม ความสะอาดและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะดวกของ สถานที่จอดรถ ความเหมาะสมและสะดวกและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะดวกของสถานที่ จอดรถ ความเหมาะสมและสะดวกของท่าเลี้ยวที่ตั้ง ความชัดเจนของสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่า

การมาติดต่อสำนักงานที่ดินได้ถูกต้อง ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัยและน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายบอกทางที่สำนักงานที่ดิน

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อ

การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานตั้งไว้ อาจเป็นเพราะการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่มีความจริงใจ และตั้งใจสำหรับการให้บริการด้วยดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการชี้แจงขั้นตอนที่ชัดเจน และมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการสำรวจ วัดที่ที่ดี และมาตรฐานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549 : 61) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคารสถานที่ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาที่ไปติดต่อ และประเภทของงานที่ติดต่อ พบว่า ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549 : 91) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ทำท่างาจาและน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2,3 และ 4 โดยความพึงพอใจปานกลาง และด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ

มากด้านการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ด้านการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอันดับที่ 2,3 และ 4 โดยความพึงพอใจปานกลาง และด้านระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย และด้านอาคารสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจปานกลางด้านการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา ด้านความพร้อมและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ด้านการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก และความพอเพียงของสถานที่จอดรถ และด้านการจัดห้องสุขาให้กับผู้ใช้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย และไม่สอดคล้อง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านการใช้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุทธ์ สุขสำราญ (2546 : 114) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุก ๆ ด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้รับบริการมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุก ๆ ด้าน ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมต้องการรับบริการในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบประเด็นหลายประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ดังนี้

## 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีจุดด้อย ได้แก่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.82$ ) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.52$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.24$ ) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.13$ ) ดังนั้นควรจะดำเนินการ ดังนี้

1.1.1 ควรมีการจัดประชุม อบรม กับเจ้าหน้าที่ที่ดินทุกคน ให้มีการบริการที่ดี และต้องมีความความเสมอภาค โดยมีการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง อีกทั้งมีการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันไม่ว่าจะรวยหรือจน

1.1.2 ควรมีการจัดกิจกรรมต้องการให้บริการแก่ท่านด้วยความเสมอภาค ประชาชนต้องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่าง ไม่เท่าเทียมกันผู้อื่น

1.1.3 ควรมีการจัด โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ อย่างหน่วยงานธนาคารต่างๆ ที่คอยให้บริการที่มีความเพียงพอ ต่อความต้องการ อีกทั้งมีพนักงานคอยให้คำแนะนำอยู่เสมอ

1.1.4 ควรมีการจัดบัตรคิวสำหรับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่ได้คำนึงถึงคนรวย คนจน

1.2 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีจุดด้อย ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$  ; S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.70$  ; S.D. = 0.30) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$  ; S.D. = 0.35) และด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.43$  ; S.D. = 0.40) ดังนั้นควรจะดำเนินการ ดังนี้

1.2.1 ควรมีการจัดรถยนต์เพื่อเดินทางติดต่อราชการนอกพื้นที่ตลอดเวลา และมี เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ

1.2.2 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ ผู้รับบริการ

1.2.3 ควรจัดอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ให้ความรู้แก่ประชาชน และสร้างความ ประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน

**1.3 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับ ด้านการใช้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ควรดำเนินการ ดังนี้**

1.3.1 เจ้าหน้าที่ทุกคนคอยให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค และมีการจัด บัณฑิตตามลำดับก่อน-หลัง และคอยให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.3.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามควรมีการจัด โครงการอบรมพนักงานทุกคน ให้มีจิตบริการที่ดี มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และไม่แบ่งแยกกีดกันชนชั้น (คนรวยคนจน)

**1.4 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบประเด็นที่ควรดำเนินการ ดังนี้**

#### คุณภาพของการให้บริการประชาชน

1.4.1 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ต้องคอยให้บริการด้วยความรวดเร็ว ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

1.4.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องคอยปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการอยู่เสมอ

1.4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการมีความเพียงพอ ต่อความต้องการ ต้องการให้มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ

1.4.4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ท่านด้วยความ เสมอภาค ประชาชนต้องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง



1.4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พนักงานทุกคนควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการไม่ต้องการให้แบ่งแยกกีดกันชนชั้น (คนรวยคนจน)

#### ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

1.4.6 ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคามควรมีการเตรียมรถยนต์เพื่อเดินทางติดต่อกับราชการนอกพื้นที่ตลอดเวลา และมีการทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ และประชาชนต้องการให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง

1.4.7 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ สำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคามควรมีหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ

1.4.8 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษายุทธศาสตร์การให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยกับงานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคามได้เป็นอย่างดี