

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ มีขั้นตอนสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และรองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.81$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.89$ , S.D. = 0.55) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานที่ดินได้มีการกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน และได้กำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

3.1 ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาในระดับต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

3.4 อาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้แตกต่างกันมาใช้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่มีรายได้สูงจะมาใช้บริการในการซื้อ หรือ โอนที่ดิน ส่วนคนที่มียาได้น้อยจะมาใช้บริการในการจำนองที่ดิน หรือขายที่ดิน จึงมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการที่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะด้านการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ประชาชนที่เข้ารับการบริการของสำนักงานที่ดินให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้มารับบริการได้พักพิง และ ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อ ทำให้ได้ทราบและอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทั้งนี้สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการจัดระบบการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมและบุคลากรทุกคนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการอย่างเคร่งครัด อีกทั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้จัดระบบการให้บริการไว้อย่างเป็นระบบ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการบริการได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการบริการตามรูปแบบการให้บริการของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542 : 41-42) กล่าวคือ การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิด

การรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการมาก รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ได้วางระบบการให้บริการวิชาการไว้อย่างเป็นระบบ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

2.1 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน

2.2 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้เข้ารับบริการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการขอรับบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชล สมพันธ์ (2551 : 47-48) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่อง มีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็น ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความ

ต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจordeดไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมค้ำเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะด้านการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้มารับบริการได้พักพิง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2551 : 76-77) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายค้ำของการบริการ และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ค้ำบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะในเรื่องให้มีการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในเรื่องของการให้บริการตั้งแต่ของรับวัด จนถึงวันรับโฉนด ภายใน 64 วัน ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ การจัดบุคลากรแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน การให้คำปรึกษา การเขียนคำขอ การจัดทำป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินให้มีความชัดเจน การจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการยกย่องชมเชยให้ปรากฏแก่สาธารณชน มีการพบปะสังสรรค์ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน การจัดให้มีสถานที่สำหรับร้องทุกข์ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการ หรือเกิดเหตุการณ์ขัดแย้งกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้เสนอแนะข้อมูลบางประการอันอาจจะเป็น ประโยชน์ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ จากระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 4 ค้ำ

กาฬสินธุ์ ดังนี้ จากระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมากแล้ว สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ควรมีการส่งเสริมและต่อยอดรูปแบบในการให้บริการให้มีระดับคุณภาพมากที่สุดต่อไป หากมีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง จะเป็นผลทำให้สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY