**คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ**

**The Sevice Quality of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch**

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช1รศ.ดร.สัญญา เคณาภูมิ2 และดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ3

Ittisak Agsornwet1, Associate Professor Dr. Sanya Kenaphum 2 and Dr. Songsak Jeerasombut 3

*รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม1*

**บทคัดย่อ**

 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way ANOVA)หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD

 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2)ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3)ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

**คำสำคัญ ;** คุณภาพการให้บริการ

**Abstract**

 The objective of this research weres aimed to study the people’s opinion towardsService quality, compare the people’s opinion towards service quality classified by genderage education and suggestion about the people’s opinion towards service quality of Maha Sarakam Provincial Land Office,Borabue Branch. The samples used in this research is people who received services of Maha Sarakam Provincial Land Office,Borabue Branch amount 377 people was determine by Taro Yamane using Stratified random sampling andaccidental sampling.The research used questionnaire with the discrimination power between

.32 to .84 and reliability at .84. The statistics for analysis were used percentage, mean, frequency, standard deviation, One Way ANOVA and if find any differences betweensamples are statistically significant level .05 and Least Significant Difference: LSD

 The results of the study were as follows 1) The people’s opinion towards serviceQuality of Maha Sarakam Provincial Land Office,Borabue Branch overall at moderate level. 2)The people’s opinion towards results comparison of Service Quality of Maha Sarakam Provincial Land Office,Borabue Branch classified by gender age and education found that have significant no difference in the level of statistical significance level at .05. 3) Suggestion about the people’s opinion towards service quality of Maha Sarakam Provincial Land Office,Borabue Branch follow : Officials should increase publicity information provided to the people who use the service thoroughly. Maha Sarakam Provincial Land Office,Borabue Branch should increase the facilities appropriate to receive services.

**Keywords :** The Sevice Quality of Maha Sarakam Provincial

1. **บทนำ**

 กรมที่ดินในฐานะเป็นส่วนราชการในสังกักระทรวงมหาดไทยเป็นกลไกอันหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวของรัฐบาลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดเป็นโยบายเร่งด่วนในการให้สำนักงานที่ดินทุกจังหวัดถือปฏิบัติให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานที่ดิน ให้ได้ รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยกรมที่ดินมีภารกิจหลักอยู่ 2 ประการ ได้แก่ ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประกอบด้วย การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์และในที่ราชพัสดุ การการรังวัดและทำ

แผนที่ และการจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และ ภารกิจตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียน อาคารชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน เป็นต้น (รุทธ์ สุขสำราญ, 2546) [1]

 คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของการบริหารสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากและการบริการทั้งหลายไม่อาจละเลยหรือเพิกเฉยได้ นักบริหารส่วนใหญ่ต่างก็พากันตื่นตัวและให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น คุณภาพการบริการต้องเป็นไปตามที่ผู้รับบริการกำหนด การบริหารจึงต้องให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีคำกล่าวที่ว่า “Customer is God” ภายใต้ระบบการสมัยใหม่และการเอาใจใส่อย่างจริงจัง ของผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และให้เหนือกว่าคู่แข่งตลอดไป (ธนากร เกียรติบันลือ, 2556) [2]

 สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมที่ดิน ในส่วนภูมิภาคได้พัฒนาและทําการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับที่ดิน เป็นต้นว่า การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การรังวัดออกโฉนดที่ดิน การรังวัดแบ่งแยก การรวม และ การสอบเขตที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การคุ้มครองที่ดิน การดูแลรักษาที่ดินของรัฐ การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา การกำหนดสิทธิในที่ดินของคนต่างด้าว การกำหนดสิทธิของนิติบุคคลบางประเภท รวมถึงการค้าที่ดินโดยการ ให้บริการประเภทต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 แต่ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนในการบริการเกิดปัญหาหลายอย่างและเป็นปัญหาที่สะสมมาเป็นเวลานานขาดการแก้ไข อย่างจริงจังในหลายเรื่อง เช่น การบริการล่าช้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนเป็นหน่วยงานที่มีการคอร์รัปชั่นสูง ประชาชนทั่วไป ไม่ค่อยรู้จักสถานที่ตั้ง การติดต่อราชการยุ่งยาก ความไม่เป็นกลาง ให้อภิสิทธิ์คนรวยมากกว่าคนจนและไม่สนใจแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างจริงจัง จริงใจ รวดเร็ว การปล่อยปละละเลยให้มีงานรังวัดค้างจำนวนมากๆ เป็นต้น สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ประสบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่การให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการและยังไม่สามารถแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้นได้ในสายตาประชาชนที่เข้ามารับบริการและประชาชนทั่วไปสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ตั้งอยู่ถนนแจ้งสนิท ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เดิมมีฐานะเป็นแผนกที่ดินสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในตัวอาคาร ที่ว่าการอำเภอบรบือ ต่อมาในปีงบประมาน พ.ศ.๒๕๑๖ ได้รับงบประมาณจากกรมที่ดินให้สร้างอาคารเป็นเอกเทศ ตั้งอยู่ในบริเวณที่ว่าการอำเภอบรบือ ต่อมาได้ยกเลิกอำนาจนายอำเภอบรบือ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน และประกาศจัดตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๓๖ (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๐ ตอนที่ ๑๙๖ ลงวันที่ ๒๖พฤศจิกายน ๒๕๓๖) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ มีพื้นที่รับผิดชอบ ๒ อำเภอได้แก่อำเภอบรบือ มีทั้งหมด ๑๕ ตำบล ประกอบด้วย ตำบลบรบือ,ตำบล บ่อใหญ่,ตำบลวังไชย ตำบลหนองม่วง,ตำบลกำพี้,ตำบล โนนราษี,ตำบลโนนแดง,ตำบลหนองจิก,ตำบลบัวมาศ,ตำบลหนองคูขาด, ตำบลวังใหม่,ตำบลยาง,ตำบลหนองสิม,ตำบลหนองโก และตำบลดอนงัว

 อำเภอกุดรัง มีทั้งหมด ๕ ตำบลประกอบด้วย ตำบลกุดรัง,ตำบลนาโพธิ์,ตำบลเลิงแฝก, ตำบลหนองแวง และตำบลห้วยเตย ผู้ศึกษาวิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นให้มีการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพกาให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ทั้งนี้ข้อมูลจากผลการวิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขงานด้าน การบริการประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใสเป็นองค์กรที่ได้รับมาตรฐานเป็นที่พึ่งของประชาชนที่มารับบริการได้อย่างแท้จริง

1. **วัตถุประสงค์การวิจัย**

 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

**3. ขอบเขตการวิจัย**

 **3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย**

 ระยะที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 6,371

คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน กลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบ หรือไม่เฉพาะเจาะจง

 ระยะที่ 2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ให้พิจารณาและทำการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

 ระยะที่ 3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 **3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

 ตัวแปร ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยใช้กรอบแนวคิดของ Parasuraman (1994, p. 241) [3] จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) ความแน่นอน (Assurance) ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible)

**4. วิธีดำเนินการวิจัย**

  **ระยะที่ 1**

 1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

 1.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบของกรอบแนวคิด และนิยมศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

 1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

 1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ

 1.5 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อและนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

 1.6 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

 1.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 6 ที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหา Corrected-Item Total correlation ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.84 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

 1.8 สร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 1.9 นำประเด็นคำถามเสนอคณะกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะ

 1.10 ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ

 1.11 เลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการแบบสัมภาษณ์

 1.12 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ

 **ระยะที่ 2**

 2.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

 2.2 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฎมหาสารคาม ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

 2.3 ผู้วิจัยอบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์แบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน

 2.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

 2.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

 2.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจนครบตาม จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

 **ระยะที่ 3**

 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

 3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (x ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 99 - 100) [4]

 3.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ สถิติ ที่ใช้ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า t (t-test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F– test (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่าง ใช้การเปรียบเทียบการทดสอบ รายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

 3.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความ ตามเนื้อหา (Content Analysis) และข้อมูลที่ได้จาก แบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

**5. สรุปผลการวิจัย**

 จากการดำเนินการวิจัย พบว่า

 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 มีอายุ ตั้งแต่ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( =3.64) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (=3.70) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ( =3.66) ด้านความเป็นรูปธรรม(Tangibles) ( =3.65) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( =3.64) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( =3.57) ตามลำดับ

 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสาคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

 ตอนที่ 5 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัมหาสาคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

 ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏผลดังนี้

 1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องแม่นยำ (ความถี่ = 20) และมีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ = 22)

 2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม (ความถี่ =21) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน(ความถี่ = 19)

 3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยดี (ความถี่ =18) และควรมีเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชนที่เพียงพอ (ความถี่ =16)

 4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมาก (ความถี่ = 17) และเจ้าหน้าที่สนใจไต่ถามความต้องการของ ประชาชน (ความถี่ = 20)

 5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน (ความถี่ = 18) และเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน (ความถี่ =19)

 ตอนที่ 7 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล ผลการวิจัยปรากฎผลดังนี้

 “มีการวางแผนภาพการแสดงขั้นตอนที่ดี การให้บริการเข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง ควรสำรองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อกรณีช่วงเทศกาลจะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก”

 “ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหรือมีการจัดตั้งกองทุนหรือเงินออมประจำแผนกขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการออม นอกจากนั้นก็ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตลอดจนต้องมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม”

 “ควรส่งเสริมและให้ความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง มีการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบจัดระบบการประหยัดอดออมแก่ข้าราชการ ยกย่องส่งเสริมบุคคลที่ปฏิบัติตนตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อม ให้ปรึกษาหารือถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง”

 “ควรมีสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่ หลังเสร็จสิ้นภารกิจ เพื่อป็นการผ่อนคลายในการทางานเมื่อรู้สึกเมื่อยล้า”

 “ควรปรับปรุงเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอและที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย”

**6. อภิปรายผล**

 จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 377 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 มีอายุตั้งแต่ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70และระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.26

 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ( =3.64) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(Assurance)( =3.70) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ(Reliability) ( =3.66) ด้านความเป็นรูปธรรม(Tangibles) ( =3.65) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ( =3.64) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ( =3.57) ตามลำดับ

 3. ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการห้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

 3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

 3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

 3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยรวมแตกต่าง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้

 4.1 มีการวางแผนภาพการแสดงขั้นตอนที่ดี การให้บริการเข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง ควรสำรองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อกรณีช่วงเทศกาลจะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก

 4.2 ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หรือมี การจัดตั้งกองทุนหรือเงินออมประจำแผนกขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการออม นอกจากนั้นก็ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตลอดจนต้องมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม

 4.3 ควรส่งเสริมและให้ความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง มีการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบจัดระบบการประหยัดอดออมแก่ข้าราชการ ยกย่องส่งเสริมบุคคลที่ปฏิบัติตนตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อม ให้ปรึกษาหารือถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

 4.4 ควรมีสถานที่บางส่วนหรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่ หลังเสร็จสิ้นภารกิจ เพื่อเป็นการผ่อนคลายในการทางานเมื่อรู้สึกเมื่อยล้า

 4.5 ควรปรับปรุงเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอและที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย

 4.6 หน่วยงานควรให้โอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในหลาย ๆ ด้าน อย่างเต็มที่เพื่อที่ให้ เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างสูงสุด

 4.7 ควรจัดให้มีการประชุมร่วมปรึกษาหารือกับผู้นำชุมชนและการสัมมนาต่างๆเพื่อให้มีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นในปัญหาต่างๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการทำงาน

 4.8 ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประชาชนให้เป็นไปอย่างราบรื่น

 4.9 ควรมีการกำหนดเป้าหมายหรือแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อธำรงรักษามาตรฐาน การปฏิบัติงาน มีความพร้อมต่ออุปสรรค และสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีคุณภาพ

 4.10 เจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการ จัดทำ การสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึง สภาพปัญหาต่างๆ ของ ประชาชน

**7. ข้อเสนอแนะ**

 จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

 **7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้**

 1.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้ บริการอย่างทั่วถึง

 1.2เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

 1.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ ผู้มารับบริการเช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย

 **7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

 ควรศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

**8. เอกสารอ้างอิง**

[1] รุทธ์ สุขสำราญ. (546). *การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี.* วิยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นนทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

[2] ธนากร เกียรติบันลือ. (2552). *คุณภาพการบริการ.* สืบค้นจาก http://library.kmutnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html

[3] Parasuraman, Aeithaml and Berry. A (1994). *Conceptual Model of Service Ouality and It Implications for Future Resarch.* AJoumal of Marketing,49.

[4] Yamane, T. (1973). *Statistic : An Introductory Analysis.* (3rd ed.) New York: Harper and Row.