

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 5 ด้าน และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า t (t-test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความตามเนื้อหา

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 377 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 มีอายุ ตั้งแต่ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ( $\bar{X} = 3.66$ ) ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ( $\bar{X} = 3.57$ ) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษา

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 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้

4.1 มีการวางแผนภาพการแสดงขั้นตอนที่ดี การให้บริการเข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง ควรสำรองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อกรณีช่วงเทศกาลจะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก

4.2 ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หรือมีการจัดตั้งกองทุนหรือเงินออมประจำแผนกขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการออม นอกจากนั้นก็ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตลอดจนต้องมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม

4.3 ควรส่งเสริมและให้ความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง มีการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบจัดระบบการประหยัด

ออมแก่ข้าราชการ ขกย่องส่งเสริมบุคคลที่ปฏิบัติตนตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อม ให้ปรึกษาหารือถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

4.4 ควรมีสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่ หลังเสร็จสิ้นภารกิจ เพื่อป้องกันการอ่อนคลายในการทำงานเมื่อรู้สึกเมื่อยล้า

4.5 ควรปรับปรุงเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอและที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย

4.6 หน่วยงานควรให้โอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในหลาย ๆ ด้าน อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างสูงสุด

4.7 ควรจัดให้มีการประชุมร่วมปรึกษาหารือกับผู้นำชุมชนและการสัมมนาต่าง ๆ เพื่อให้มีโอกาสดำเนินการเสนอความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการทำงาน

4.8 ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กับประชาชนให้เป็นไปอย่างราบรื่น

4.9 ควรมีการกำหนดเป้าหมายหรือแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อธำรงรักษามาตรฐาน การปฏิบัติงาน มีความพร้อมต่ออุปสรรค และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

4.10 เจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชน

## 5.2 อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยนำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก**

ผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ได้มีแผนภาพแสดงขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากร ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ และมีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยเหมาะสมให้บริการผู้มารับบริการ รวมถึงความสามารถในการ

ที่เข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจและประทับใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

**สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน**

### 1. จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชน ผู้มาใช้บริการไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชาย มีความเห็นคล้ายคลึงกันที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ รวมทั้งมีการสร้างมีระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้

### 2. จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีอายุมากหรืออายุน้อย ได้รับการบริการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจอย่างคล้ายคลึงกัน อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ เมื่อประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ได้จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชนเป็นอย่างดี

### 3. จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันต่อเจ้าหน้าที่ใน สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เกี่ยวกับ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ รวมถึงยังสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ ตรงความต้องการของประชาชน และสามารถรับฟังความคิดเห็นกับสภาพปัญหาต่างต่างได้เหมือนกัน คุณภาพประชาชนผู้มารับบริการได้รับการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ อันได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการตลอดช่วงเวลาทำการโดยไม่มีการหยุดพัก ในช่วงเวลาพักเที่ยง มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

สำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยเหมาะสม และ มีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ อีกทั้ง สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ได้พัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อนอง ต่องาน และ ต่อประชาชน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

5.3.1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

5.3.1.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการเช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ