

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม SERVICE QUALITY OF NAKHON PHANOM PROVINCIAL LAND OFFICE

นารี คำมุงคุณ¹, ละมัย ร่มเย็น² และ ชาติชัย อุดมกิจมงคล³

¹รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
e-mail: nareekummungkun.k@gmail.com

²ผศ.ดร., อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
e-mail: Lamairomyen @gmail.com.com

³ผศ.ดร., อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
e-mail: Chardchai_u@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ได้แก่ ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, สำนักงานที่ดิน

Abstract

The purposes of this study included the following: 1) to investigate the level of service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, 2) to compare the levels of the people's perception of the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office on the basis of their personal traits, 3) to examine and obtain guidelines on how to develop the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office. The samples were 400 people who came to receive services from Nakhon Phanom Provincial Land Office. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics employed for data analysis

comprised frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The study unveiled these results: 1) The service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, as a whole, was at a high level ($\bar{x}=4.43$). When considering each aspect, it was found that every aspect had the service quality at the high level as well in all aspects, 2) When comparing the levels of the people's perception of the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office on the basis of their different genders, ages, educational backgrounds, careers, monthly incomes, and service experiences they received, it was found that the people's perception of the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, as a whole, did not differ. 3) Some guidelines for developing the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office were obtained. It was suggested that adequate tools and technology should be provided for the service users by the office. Information concerning the preparation of all the needed documents should be attainable so that the services will be convenient and quick. Personal data of the service receivers must be confidential. There should be a transparency and equity in the workplace. Services should be performed systematically, attentively, and equally without requesting for under table money from the service users. Recommendations and solutions should be offered whenever the service users face the problems.

Keywords: Service quality, land office

1. บทนำ

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดินในด้านการดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎรให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รั้งวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์ และในที่ราชพัสดุ การรั้งวัดและทำแผนที่จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประเมินราคาที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น และหน้าที่ตามกฎหมายอื่น คือ การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรั้งวัดเอกชน ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาแล้วนี้ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในด้านการให้บริการ โดยการบริหารจัดการต้องยึดถือปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การให้มีคุณภาพเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, น. 8)

บทบาทและหน้าที่หลักประการหนึ่งของกรมที่ดิน คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะต้องสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชน ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน ขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการบริการที่ตนต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับตน โดยปัจจุบันมีการนำแนวคิดในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์การ เนื่องจาก

ผู้ให้บริการหน่วยงานของรัฐแม้ไม่ได้สร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถ้าภาพลักษณ์ดีก็จะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานขององค์กร ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจเพื่อความสัมพันธ์ต่อกันต่อไป โดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกัน และหน่วยงานราชการก็ต้องสนองตอบความต้องการในทุกด้านได้เช่นเดียวกัน คือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจจากสิ่งดี ๆ ที่ได้รับเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, น. 2)

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการประชาชนในเรื่องทั้งหลายที่เกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องงานทะเบียน และงานรังวัด โดยปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป ได้เข้าถึงกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องยึดความยุติธรรม และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการนั้นต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาล การให้บริการในงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดด้วยความยุ่งยาก หรือขั้นตอนในการปฏิบัติจึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม, 2561) อย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และการประกอบการ ตลอดจนบอกถึงความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กร จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษา คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยศึกษาว่า ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จะนำมาซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

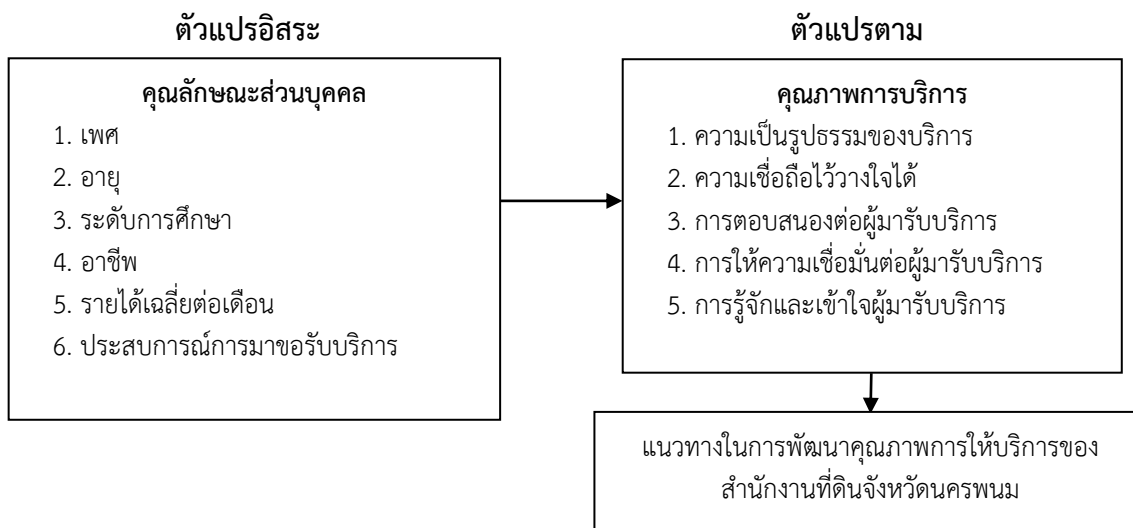
2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพประกอบ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

4. การทบทวนวรรณกรรม

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

Parasuraman et. al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability)
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness)
3. ความสามารถ (Competence)
4. การเข้าถึงบริการ (Access)
5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy)
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
8. ความปลอดภัย (Security)
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/Knowing he Customer)
10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการได้ทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิจกรรมารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

5. สมมติฐานในการวิจัย

การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research (Malhotra, Naresh K., 2004)

6.2 ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

6.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยได้ค่า IOC เฉลี่ย 1.00

6.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .856

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งมีสถิติดังนี้

6.4.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ 1) ร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.4.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ 1) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ใช้ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) 2) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's-Coefficient) (Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ณะชัยจันทร์, 2550, น. 19)

6.4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test และ F-test เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

6.4.4 การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา

7. ผลการการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ด้านที่	คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{x}	SD	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.47	0.54	มาก
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.49	0.50	มาก
3	การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.28	0.64	มาก
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.44	0.61	มาก
5	การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	4.50	0.57	มาก
	ภาพรวม	4.43	0.39	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.50$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x}=4.49$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x}=4.47$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.44$) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
2. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ปฏิเสธ
3. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ปฏิเสธ
4. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
5. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ปฏิเสธ
6. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ.2563 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการพบว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานทุกคุณลักษณะส่วนบุคคล

จึงสรุปได้ว่าการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ได้แก่ สำนักงานที่ดินควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการ และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เจ้าหน้าที่พนักงานที่ดินต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่มาใช้บริการต้องยอมรับในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ

8. สรุปและอภิปรายผล

8.1 จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการตามลำดับ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนมืองมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาคอนมือง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพรพรังสี (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รวมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.98$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.96$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$) ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.89$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบน

พื้นฐานนโยบายและระเบียบของกรมที่ดิน มีสิ่งที่มีเอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติโดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักสำคัญในการให้บริการในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จดทะเบียนจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมายและจำเป็นต้องเคร่งครัด เพื่อให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตรงตามเจตนาของคู่สัญญา เพื่อป้องกันการทุจริตหรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีจิตใจใฝ่บริการมีความเป็นเลิศในการให้บริการ มีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน ปัจจุบันได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบเข้ามาช่วยในการทำงานและคำนวณเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย มีการตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บในแต่ละเรื่อง ทำให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ระบบดังกล่าวนอกจากจะช่วยป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่แล้วยังก่อให้เกิดความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น

8.2 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-10 มีนาคม พ.ศ.2563 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานทุกคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกกร พรรังสี (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดินสาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐนันท์ หิรัญ (2557) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาขลุง ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาขลุง พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน

8.3 จากผลการศึกษา พบว่าแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ได้แก่ สำนักงานที่ดินควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการ และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เจ้า

หน้าพนักงานที่ติดต่อมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่มาใช้บริการต้องยอมรับในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ และควรดำเนินการเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการหรือที่เรียกทางราชการว่า “หลักธรรมาภิบาล” (Corporate Governance; CG) เพื่อแสดงให้ประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งถ้ามีหลักธรรมาภิบาลแล้วจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการแล้ว ยังเกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจอีกด้วย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิทยาภา ชุมติกาญจน์ (2558) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองสาขาปลวกแดง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ 1) หน่วยงานควรมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานที่ชัดเจน 2) ควรมีการจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ให้บริการ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีการจัดเตรียมไว้เพียงพอ และดูแลรักษาในสภาพดี 3) หน่วยงานควรแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการอย่างทั่วถึง และ 4) ควรจัดให้มีการบริการประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงเย็น และหยุดราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าข้อเสนอแนะด้านการบริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้รับบริการได้พักพิง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร นินนินนนท์ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน พบว่าสำนักงานที่ดินให้บริการด้วยความเสมอภาค จึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ การเอื้อเฟื้อผู้มีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกตลอดจนความโปร่งใสในการให้บริการ และควรให้คำแนะนำความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มเติมด้วยภาษาที่ง่ายไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เผยแพร่หลากหลายช่องทาง เร่งการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม และวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการใหม่ ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย นำนวัตกรรมใหม่เพิ่มทางเลือกในการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบการรับรองสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการลดภาระและค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกให้ผู้มาขอรับบริการ ในขณะเดียวกันเตรียมพร้อมระบบการรักษาความปลอดภัยและการสำรองข้อมูลต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

9.1.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และให้มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

9.1.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน และไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ

9.1.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรพิจารณาจัดเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับคนชรา และคนพิการให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่คนชรา และคนพิการโดยเฉพาะ

9.1.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำ นิติกรรมต่าง ๆ เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง

9.1.5 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเพิ่มเติมโดยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้ความรู้ในข้อกฎหมาย ให้แก่ประชาชนในทุกอำเภอของจังหวัดนครพนม

9.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

9.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมของสาขาอื่น ๆ

9.2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

9.2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน

9.2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

10. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบป้องกันทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้อง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม ขอขอบพระคุณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทวดเวที แต่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

11. เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (2558). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- กนกกร พรรังสี. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขา ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- นพพร ธนะชัยพันธ์. (2550). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- นัฐนันท์ หิรัญ. (2557). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทบุรี.
- นิภาพร นินเนินนนท์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิทยาภา ชุณหิตกาญจน์. (2558). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวชัย ตีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. รายงานการวิจัย ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Malhotra, N.K. (2004). *Marketing Research*. (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Press.