

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขา แกลง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองสาขาแกลง โดยศึกษาข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง
3. การทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 41 - 60 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท/ เดือน

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า ประชาชนที่มารับบริการได้รับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 2

ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 3

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า จะมีในเรื่องของด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยระดับของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ที่ประชาชนได้รับและให้ความสำคัญเป็นลำดับท้าย ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อรับบริการคิดว่าการให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จึงทำให้ประชาชนของการให้บริการอยู่ระดับที่ไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรหันมาสนใจในการเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร ในการให้บริการประชาชน

ผลศึกษา ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านบุคลากร การให้บริการด้านบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้

การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจหรือการสร้างมาตรฐานในการทำงานเป็นรายบุคคลนั้น ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ประกอบกับสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองนั้น กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารงานภายใน จึงส่งผลทำให้บุคลากรบริการประชาชนไม่ได้เต็มที่

ผลศึกษา การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดิน

จังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

แบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และ ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้ายๆ เพราะว่า จากการให้บริการประชาชนเท่าที่สังเกตประชาชนส่วนใหญ่นั้นนั่งรอคิวที่จะทำเรื่องเป็นเวลานาน และเมื่อทำเรื่องเสร็จแล้วก็ไม่ได้รับข้อเสนอที่สามารถปกป้องสิทธิของประชาชนในการได้รับบริการอย่างที่ดีควรจะเป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 2

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และ ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงาน ประชาชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้ายๆ เพราะว่า เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงนั้น เป็นสำนักงานขนาดเล็ก ซึ่งถ้านับจากจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการนั้น มีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริการของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และความสะอาดภายในสำนักงาน ซึ่งการทำงานไม่สามารถทำเสร็จได้ในเพียงวันเดียวจึงทำการเก็บงานให้เป็นระบบค่อนข้างลำบาก

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลงานวิจัย ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลศึกษา ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ระดับคุณภาพของการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิจวิณี รัตนแก้ว (2544) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายช่วงอายุระหว่าง 30 - 35 ปี ประกอบอาชีพ ธุรกิจ/ค้าขาย กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาติดต่อฝ่ายรังวัดที่ดินส่วนใหญ่ออกโฉนด นส3ก. และแบ่งแยกโฉนดที่ดิน กลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่องานทะเบียนส่วนใหญ่ติดต่อกับการซื้อขายและจำนอง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพมีความพึงพอใจอยู่ระดับดี และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 pp. 21 - 22)

ในการศึกษา ด้านบุคลากรผู้วิจัยพบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจหรือการสร้างมาตรฐานในการทำงานเป็นรายบุคคลนั้น ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ประกอบกับสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองนั้น กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารงานภายใน จึงส่งผลทำให้บุคลากรบริการประชาชนไม่ได้เต็มที่

ในการศึกษา ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยพบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และ ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่า จากการให้บริการประชาชนเท่าที่สังเกตประชาชนส่วนใหญ่นั้นนั่งรอคิวที่จะทำเรื่องเป็นเวลานาน และเมื่อทำเรื่องเสร็จแล้วก็ไม่ได้รับข้อเสนอที่สามารถปกป้องสิทธิของประชาชนในการได้รับการบริการอย่างที่ดีควรจะเป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ

ในการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ผู้วิจัยพบว่า ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และ ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงาน ประชาชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่า เนื่องจากสำนักงานที่ติดจังหวัดระยอง สาขาแกลง นั้น เป็นสำนักงานขนาดกลาง ซึ่งถ้านับจากจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการนั้น มีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริการของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และความสะอาดภายในสำนักงาน ซึ่งการทำงานไม่สามารถทำเสร็จได้ในเพียงวันเดียวจึงทำการเก็บงานให้เป็นระบบค่อนข้างลำบาก

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ติดจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 เพศ ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้รับคุณภาพคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ติดจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ จงศักดิ์ ต้นภูมิ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ติดจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการของจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ติดจังหวัดกาฬสินธุ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป และมีอาชีพเป็นประชาชนทั่วไปผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ติดจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากถึง 5 ด้าน โดยผู้รับบริการเพศหญิงเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ติดจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใสมีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย แต่ทั้ง 2 เพศมีความคิดเห็นอีก 3 ด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ติดจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เพราะ สำนักงานที่ติดจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน

ชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

2.2 อายุ ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน ได้รับคุณภาพคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับคุณภาพคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการ ที่ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551) ได้ศึกษาการให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีระดับการศึกษามากนั้น ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จะสามารถอธิบายและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงได้

ดีกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า จึงสามารถให้บริการได้รวดเร็วกว่า แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษามาก มักเรียกร้องสิทธิประโยชน์ในการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า เช่น ต้องการได้รับการบริการก่อนคนอื่นหรือได้รับความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของคุณภาพให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือนกัน จึงให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเช่นอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษามากกว่า ได้รับการให้บริการที่ต่างไปจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อย

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ชูสิวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการ ที่อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จงศักดิ์ คั่นภูมิ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือด้านความสะดวก และด้านความถูกต้องมีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันนั้น การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงานที่จะให้บริการ ซึ่งแต่ละอาชีพก็จะมีเรียกร้องสิทธิที่ควรจะได้รับนั้นแตกต่างกันออกไป จึงทำให้การให้บริการนั้นล่าช้า แต่บางงานนั้นก็มียกข้อยกเว้นที่ง่ายต่อการให้บริการ จึงทำให้สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น งานที่เกี่ยวกับการแบ่งแยกของฝ่ายนิติกรรม 2 นั้นไม่สามารถที่จะทำให้เสร็จภายในวันเดียวได้จึงต้องมีการนัดประชาชนเจ้าของที่ดิน มาใหม่ในวันหลัง แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของคุณภาพให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าประชาชนจะมีอาชีพที่ต่างกัน ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงจะให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ต่างกัน

2.5 รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับคุณภาพคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน จึงยอมรับ

สมมติฐานการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพิชัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่แตกต่างกันในรายด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างในรายด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ค่อนข้างต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ค่อนข้างในระดับใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ดังปรากฏผลการศึกษาที่นผลการศึกษาที่นำมาเสนอแล้วสรุปไว้แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างที่สำคัญ จึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง” พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเป็นที่พอใจของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ตามแนวนโยบายในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐาน และการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

1. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2. ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง” พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ยังมีจุดบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ทั้ง 3 ด้าน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย จึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริการ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

1.1 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับ ศักยภาพของบุคลากรในการสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับ การให้คำปรึกษาการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าใจง่ายและเป็นกันเอง

1.3 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ให้เป็นมาตรฐานของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง เพื่อสร้างรากฐานในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก

2.1 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่โดยการจัดช่องทางเกี่ยวกับลักษณะงานให้ชัดเจน

2.2 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้ให้ความรู้และข้อเสนอแนะแก่ประชาชนที่ต้องการความเข้าใจนั้น ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง เป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้และดูงานของ สำนักงานที่ดินต่างจังหวัด และต่างสาขา อื่น ๆ

3. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

3.1 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ โดยการจัดที่จอดรถให้เป็นสัดส่วนหรือขยายฐานของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงออกไป

3.2 แนะนำให้ควรพัฒนาเกี่ยวกับความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงานควรที่จะจัดกิจกรรม 5ส. ทุก ๆ 2สัปดาห์ ต่อเดือน หรือ จัดทุก ๆ 1เดือน เพื่อยกระดับสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง เป็นสำนักงานที่ถูกสุขลักษณะของสำนักงานอื่น ๆ ให้เป็นมาตรฐานของการบริการตามนโยบายของสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคูณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง และความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาดังปัญหาของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง
3. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง
4. ควรมีการศึกษาดังปัจจัยที่มีความสำคัญในการจัดสรรบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ ที่มีอยู่ในสำนักงานที่จังหวัดระยอง สาขาแกลง