

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

นัจฉนนท์ หิรัญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

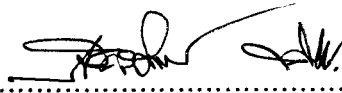
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นัฐนันท์ หิรัญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

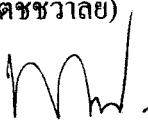
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

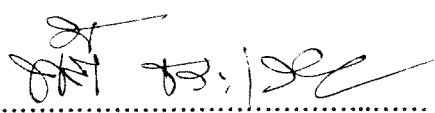
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)


.....กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อปัญญา คุณแม่สิริกกร หิรัญ และพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้อกำลังใจ และสนับสนุนผู้ศึกษาเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่ บพภารี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวัน

นัฐนันท์ หิรัญ

58930162: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

นัฐนันท์ หิรัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี

สาขาขลุง (QUALITY OF PUPLIC SERVICE PROVIDED BY CHANTHABURI PROVINCIAL DEPARTMENT OF LANDS, KHLUNG BRANCH) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชินรัตน์ สมสืบ, ปร.ค. 89 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และเพื่อเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยศึกษาข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 140 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

58930162: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF PUBLIC SERVICE PROVIDED BY CHANTHABURI
PROVINCIAL DEPARTMENT OF LANDS, KHLUNG BRANCH

NATTANAN HIRAN: QUALITY OF PUBLIC SERVICE PROVIDED BY
CHANTHABURI PROVINCIAL DEPARTMENT OF LANDS, KHLUNG BRANCH.

ADVISOR: CHINNARAT SOMSUEB, Ph.D. 89 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of quality of public service provided by Chanthaburi Provincial Department of Lands, Khlung branch and to compare the level of quality of public service as classified by gender, age, educational level, and amount of monthly income. The subjects participating in this study were 140 people using service at Chanthaburi Provincial Department of Lands, Khlung branch. These subjects were recruited by an accidental sampling technique. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical test used to analyze the collected data included percentage, means, and standard deviation. The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups; and the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among independent variables with three groups onwards. Also, the Least Significant Difference Test (LSD) was administered to test the differences between pairs with a preset of a significant level at .05.

The results of this study revealed that the level of quality of public service provided by Chanthaburi Provincial Department of Lands, Khlung branch was found at a rather good level. In addition, based on the results from the comparison, it was shown that there were no differences in the level of quality of service provided by Chanthaburi Provincial Department of Lands, Khlung branch given to the subjects with different gender, age, educational level, and amount of monthly income. Finally, a statistically significant difference was found in the level of quality of service provided by Chanthaburi Provincial Department of Lands, Khlung branch given to the subjects with different occupation at a significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	23
ประวัติความเป็นมากรมที่ดิน และข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	55
4 ผลการวิจัย.....	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง.....	58
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	64
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การย้ายสังกัดและเรียกชื่อต่าง ๆ ของกรมที่ดิน..... 31
2	เปรียบเทียบตัวแปรกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 43
3	สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง..... 50
4	อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ..... 50
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 56
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านบุคลากร..... 58
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก..... 60
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านสถานที่และอุปกรณ์..... 62
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในแต่ละด้านและภาพรวม..... 63
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามเพศ..... 65
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามอายุ..... 65
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามอาชีพ..... 66
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามอาชีพ..... 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาสูง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาสูง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	69
16 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สังกัดในกระทรวงมหาดไทย เป็นองค์การที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและคุ้มครองสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการโดยการบริหารจัดการที่ดิน ออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม ยึดมั่นในหน้าที่ พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

โดยกรมที่ดินนั้น ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องของการบริการประชาชน ถือเป็นภารกิจหลักในการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อที่จะสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในการพัฒนาคุณภาพ

การบริการของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2554 และการปฏิบัติงานของกรมที่ดินมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริงและเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย (กรมที่ดิน, 2554 ข, หน้า 2) กรมที่ดินมีภารกิจในการดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์และในที่ราชพัสดุ การรังวัดและทำแผนที่ การจัดทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน นอกจากนี้ ยังมีภารกิจตามกฎหมายอื่น คือ การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรังวัดเอกชน

สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ได้จัดตั้งขึ้นโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับสิทธิบนที่ดินให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดิน พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 เช่น การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การรังวัด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การทำธุรกรรมอื่น ๆ เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยแต่เดิมสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงนั้น

เป็นเพียงสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี ส่วนแยกขลุ้ง เนื่องจากมีโฉนดเอกสารสิทธิต่าง ๆ และประชาชนมารับบริการน้อย ซึ่งด้านอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนมีจำนวนน้อย แต่เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป กรมที่ดินได้กำหนดปรับฐานะให้สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี ส่วนแยกขลุ้ง ขึ้นเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง โดยมีเขตดำเนินการในพื้นที่รับผิดชอบ คือ อำเภอขลุ้ง ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีหลักฐานเป็นโฉนดที่ดินได้รับความสะดวก โดยสามารถทำนิติกรรมและธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดินได้ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง โดยตรง ไม่ต้องเดินทางไปทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีอีก

ในการปรับฐานะทางสำนักงานที่ดินครั้งนี้ มีสาเหตุมาจากโฉนดเอกสารสิทธิต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีประชาชนมารับบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้งนั้น ได้รับการปรับฐานะ มีผลดี คือ อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนคนเพิ่มมากขึ้นและประชาชนมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ แต่ด้วยเหตุนี้ ประชาชนมารับบริการจากทางสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง เป็นจำนวนมากกว่าช่วงเริ่มตั้งสำนักงาน แม้จะมีอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น แต่ยังไม่สามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากในทางปฏิบัติงานนั้น ได้เกิดปัญหาทางการบริหารจัดการ ดังนี้ ประการแรก ด้านบุคลากร คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง มีบุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอที่จะให้บริการประชาชนที่มารับบริการได้อย่างเต็มที่ เพราะในทุกวันนี้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น จนทำให้บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง ให้บริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึง ประการที่สอง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก คือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน จากปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด ทำให้การให้คำแนะนำ คำปรึกษา อาจจะทำให้ประชาชนบางส่วนเข้าใจไม่แจ่มแจ้ง ต้องให้คำแนะนำเพิ่มเติม จึงทำให้เสียเวลาในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น และประการสุดท้าย ด้านสถานที่และอุปกรณ์ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้งนั้น เป็นสำนักงานขนาดกลาง สถานที่อำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เช่น สถานที่จอดรถแคบ เก้าอี้นั่งรอสำหรับประชาชนไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มารับบริการในบางวัน

จากสิ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาประเด็นต่อไป นี้ คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง ว่าเป็นอย่างใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง ให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

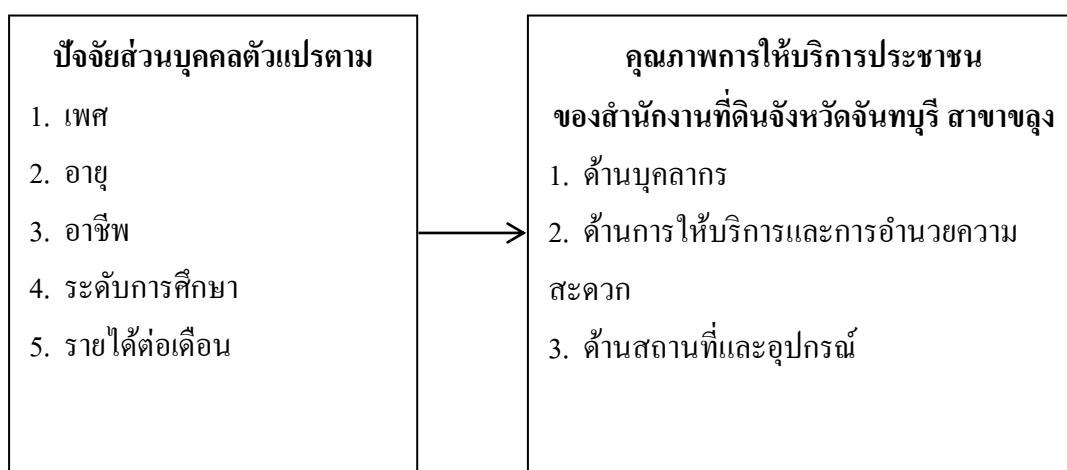
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง
2. เพื่อเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ Parasuraman (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, pp. 21-22) และอีกหลายท่านมากำหนดประเด็นศึกษา เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้มีสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี

สาขาขลุง 3 ด้านด้วยกัน คือ

- 2.1 ด้านบุคลากร
- 2.2 ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
- 2.3 ด้านสถานที่และอุปกรณ์

ขอบเขตด้านพื้นที่

เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559

ขอบเขตด้านเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง หมายถึง การให้บริการด้านการออกโฉนดที่ดิน ขอรังวัดสอบเขต แบ่งแยกในนามเดิม และรวมโฉนดที่ดิน การจดทะเบียนจำนอง การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง การประเมินราคาที่ดิน ขายให้ โอนมรดก

จดทะเบียนตามคำสั่งศาลทุกประเภท ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ได้จัดให้ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน อันได้แก่ งานด้านบุคลากร งานด้านการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก งานด้านสถานที่และอุปกรณ์

คุณภาพ หมายถึง ตัวชี้วัดที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานจ้าง ซึ่งได้รับบรรจุและแต่งตั้งให้รับราชการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยมีตำแหน่งและได้รับเงินเดือนจากงบประมาณ เงินเดือนในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ด้านบุคลากร หมายถึง ความสมดุลและเหมาะสมของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานราชการที่มาติดต่อขอใช้บริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เรื่องธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก หมายถึง มีจุดบริการเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นในการใช้บริการ มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีความสะดวกรวดเร็ว ในการชำระเงินค่าใช้จ่าย เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย มีขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ให้บริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ ความประทับใจ ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวม

ด้านสถานที่และอุปกรณ์ หมายถึง มีการจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ชัดเจนและสะดวก ต่อการติดต่องาน มีความเหมาะสมของรูปแบบการตกแต่งภายใน มีความสะอาด เรียบร้อย ภายในอาคารมีความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เครื่องดื่ม มีความสะอาด เรียบร้อย ภายนอกอาคาร มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนิน

ธุรกรรมต่าง ๆ มีความเหมาะสมและความสะดวกของทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี
สาขาขลุง
2. ทราบผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
4. ประวัติความเป็นมากรมที่ดิน และข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้หยิบยกและนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการของภาครัฐ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายและคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ซึ่งมีข้อมูลดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ชวลิต ประภวานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2541, หน้า 141) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงพยาบาล ฯลฯ โดยได้แบ่งการบริการว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามหาเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่คุณขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัทต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่า บริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ โฆษณาและเอกสาร โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับ การให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เป็นการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ทำให้การบริการ อยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐาน ด้านเวลาการให้บริการโดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะ ของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุง บริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วย ความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2548, หน้า 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันที หรือเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น

Kotler (2003, p. 44) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ สรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13-31) คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิการพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการ ให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดี ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตัวจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้น ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณ์ญาณ มีความไตร่ตรอง และรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้า มีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่า ควรจะทำประการใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการ และเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไข ที่ดีที่สุด ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

สรุป ในการให้บริการคุณลักษณะเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์กร และยังบ่งบอกได้ว่าองค์กรนั้น มีคุณภาพในการให้บริการ มากน้อยเท่าไรอีกด้วย

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีจะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มี พฤติกรรมของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 13-31)

2.1 อหฺยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับ ด้วยอหฺยาศัยที่ดี ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผูทำงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือ เป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่ สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้ว ก็จะละเลยในการปฏิบัติงาน ไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผูทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เกิด ความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผูมาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือก ผูมาทำงานบริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพ จะแสดงถึง ความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการ ที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผูทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ที่ผูทำงานบริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผูอื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผูมีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก

ผู้ให้บริการจึงควรสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกรีธาติ สุภาพ แต่บางคน อาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อน ต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจ อาจพูดตำหนิ ชวนวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน ออกกลิ่น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดี อย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเป็นคนเชิงซ้าแล้ว ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธา ไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การเสียหาย เป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิดนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดัง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ ยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรก็จะปฏิบัติตาม กรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ให้บริการ จึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออก ถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

สรุป พฤติกรรมเป็นจุดเด่นมากในทุก ๆ องค์การ เพราะการบริการจำเป็นต้องมีพฤติกรรม ที่เป็นมิตร อธิยาาศัยดี เอาใจใส่ สนใจงาน อีกทั้งยังรวมถึงกิริยามารยาทในการบริการด้วย

ซึ่งตัวพฤติกรรมนี้เป็นตัวชี้วัดในเรื่องของการให้บริการของพนักงานว่าควรปรับปรุงแก้ไข หรือรักษาเสถียรภาพของพฤติกรรมให้ดีขึ้นและดีมากขึ้นต่อไปด้วย

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 175-178) กล่าวว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณา โดยรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึง ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวัง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั้งภาครัฐ หรือภาคเอกชนนั้น การบริการควรคำนึงถึงผู้ที่มารับบริการขององค์กรนั้น และในการให้บริการ แก่ผู้ที่มารับบริการ บุคลากรที่ให้บริการนั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมและให้บริการ

ตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ได้อย่างดี ทั้งนี้ จะสามารถวัดได้ว่าองค์กรแต่ละองค์กรต่าง ๆ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้น ๆ อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจนำมาใช้ในระบบการให้บริการของภาครัฐในการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมาย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีข้อมูลดังต่อไปนี้

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้
พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541) ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า

อรชร อาษาฤทธิ (2541) ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง ระดับของความดีเลิศที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพ และความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2546, หน้า 253) ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2543, หน้า 40) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

1. Q (Quality) ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความพิถีพิถัน ประณีตบรรจง ขณะให้บริการ ฝีมือ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรและองค์กร ความสามารถที่จะทำตามความคาดหวังของลูกค้า ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความคงเส้นคงวา สม่ำเสมอของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การรับประกันหลังบริการ เป็นต้น

2. C (Cost) ได้แก่ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่พอเหมาะ ไม่แพงเกินไป ความคุ้มค่าในเงินที่จ่ายเป็นค่าบริการ (Cost effectiveness) เป็นต้น

3. D (Delivery) ได้แก่ การเสนอบริการแปลกใหม่ ความสลับซับซ้อนในขั้นตอนบริการ ที่ดูแลให้การส่งมอบดีขึ้น การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ ถนอม รักษาที่ดี เป็นต้น

4. S (Safety) ได้แก่ ความไม่ประมาทเลินเล่อของผู้ให้บริการ การคำนึงถึงระบบการรักษาความปลอดภัย การเตือนภัย ระบบความปลอดภัยที่เชื่อมโยงหน่วยงานราชการ การลดความเสี่ยง ลดอุบัติเหตุโดยการฝึกฝนปฏิบัติ เป็นต้น

5. M (Morale) ได้แก่ การเอาใจใส่ให้ความสนใจลูกค้าผู้ใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ใช้จิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) ระบบการบุคคลที่เอื้อต่อแทนคนทำงานบริการที่ดี ตามระบบคุณธรรมและผลงาน (Merit system) เป็นต้น

6. E (Education/ Environment) ได้แก่ การให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ทบทวนกระบวนการ ให้บริการสม่ำเสมอ การจำกัดของเสีย/ สกปรกที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

7. I (Image) ได้แก่ ชื่อเสียง ความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ เป็นกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจในการบริการขององค์กรได้มากที่สุด

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2543, หน้า 41) สรุปความหมายจากนักวิชาการต่าง ๆ เป็น 2 ความหมาย คือ

1. การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
2. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

คุณภาพการให้บริการเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ความมีคุณภาพ จึงหมายถึง ความสามารถในการลดความสูญเสียดังต่าง ๆ ขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นการลดงานที่ต้องแก้ไข หรืองานที่ต้องทำใหม่ การลดปัญหาการร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ของลูกค้า การลดการตรวจสอบ จากคณะกรรมการ เป็นต้น ทำให้องค์กรมีรายได้ มีกำไรเพิ่มมากขึ้น เพื่อการอยู่รอดและเติบโต ขยายตัวต่อไปในอนาคตได้

วรลักษณ์ แผงมณี (2549, หน้า 16) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

กรประภา ปัญญาวิวีร์ (2550, หน้า 4) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับ ความสอดคล้องระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง หรือระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังจากบริการที่ได้รับ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจาก บริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Gronroos (1982, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับ

จากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988, p. 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

สรุป จากความหมายของคุณภาพการให้บริการที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการหรือความรู้สึกของผู้เข้ารับบริการ และดำเนินการให้บริการที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ และต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากผู้เข้ารับบริการด้วย

Parasuraman et al. (1985) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-what they want) กับการรับรู้ (Perception-what they get)

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้น ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Parasuraman et al. (1990, p. 21) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 ในขณะที่ Parasuraman เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้ ทำให้เข้าถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman ได้เริ่มต้นทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด (Marketing science institute) MSI และใช้เวลาในการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า Service quality framework หรือ SERVQUAL และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาาร่วมกัน โดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาวิจัยอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อยและงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะ

Parasuraman et al. (1990, pp. 21-22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการ แก่ลูกค้าของธนาคาร
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการ ที่สองคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าของธนาคารสามารถติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ความสุภาพ/ อหิยาศย์ไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ ความน่าไว้วางใจ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/ Knowing be customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือ (วิรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 16-22)

Characteristics of service quality หมายถึง ลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความเร็วแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute factor ของคุณภาพการให้บริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

Service characteristics จากงานวิจัย Professor berry และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า มีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้จริง
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courts หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability หรือความน่าเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน (2551, หน้า 5-9) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ ขึ้นพื้นฐานของกรมที่ดิน เพราะสำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใช้บริการแก่ประชาชน และกรมที่ดินได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการขึ้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัด 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ซึ่งแบ่งเป็นสถานที่ภายนอกและสถานที่ภายใน

1.1 สถานที่ภายนอก ได้แก่

1.1.1 ป้ายชื่อสำนักงานที่ดิน มีขนาดเหมาะสมและติดตั้งไว้ในจุดที่เห็นได้ชัดเจน

1.1.2 เครื่องหมายจราจร มีการกำหนดเส้นทางเดินรถเข้า-ออก มีการกำหนด

จุดที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ของผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ

1.1.3 การจัดทำสวนหย่อม มีการจัดทำสวนหย่อมที่มีความสวยงามและเหมาะสม จัดทำป้ายชื่อพันธุ์ไม้ ปลูกดอกไม้ประจำจังหวัด เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมดูแลรักษา

1.1.4 ตัวอาคารสำนักงานที่ดินมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมจุดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทาสีตัวอาคารภายนอกและภายในตามระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามงบประมาณที่ได้รับ

1.1.5 ภูมิทัศน์ดี จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน การใช้สถานที่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

1.2 สถานที่ภายใน ได้แก่

1.2.1 ป้ายต่าง ๆ ป้ายและบอร์ดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการ มีความสวยงาม ขนาดและลักษณะของตัวอักษรเหมาะสมกับพื้นที่ จุดที่ตั้งอยู่ในระดับสายตา

1.2.2 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น จัดที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม มีการรณรงค์ไม่สูบบุหรี่

2. ด้านบุคลากร (เจ้าพนักงานที่ดิน/ หัวหน้าฝ่าย/ กลุ่ม)

2.1 เป็นผู้กำหนดแนวทางการทำงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

2.2 วินิจฉัยตัดสินใจในงานตามอำนาจหน้าที่ หรือเฉพาะเรื่องที่มีปัญหาในข้อกฎหมาย และไม่มีแนวทางปฏิบัติไว้

2.3 การเป็นแบบอย่าง ปฏิบัติตนและวางตัวเหมาะสม มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2.4 การพัฒนาบุคลากร มีการจัดประชุม/ สอนแนะวิธีการทำงาน/ กฎ ระเบียบ คำสั่ง
ที่ออกมาใหม่

2.5 การมอบอำนาจ มีการมอบอำนาจโดยตรง พิจารณาถึงความเหมาะสมของลักษณะงาน

2.6 บุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ การพูดจาให้คำแนะนำ
ต่อผู้รับบริการอย่างสุภาพ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในขณะให้บริการ ไม่มีการเถียงงาน
ทำงานเป็นทีม

2.7 ผลการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กรมที่ดินกำหนด มีการนำผล
การปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ

3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ได้แก่

3.1 เวลาที่ใช้ในการบริการงานที่เสร็จภายในวันเดียว และไม่เสร็จภายในวันเดียว
ใช้เวลาตามที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ

3.2 เวลาที่ใช้ในการบริการรวดเร็ว มีระบบคิดบริการอัตโนมัติ

3.3 การบริหารจัดการงานค้าง มีระบบจัดเก็บงานค้างกองกลาง แยกตามประเภทงาน
และจำแนกความยาก-ง่ายของงาน ข้อมูลงานค้างเป็นปัจจุบัน ครบถ้วน

3.4 การสำรวจความพึงพอใจ มีแบบสำรวจและผู้รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ
มีการปรับปรุงและติดตามผลตามแนวทางที่กำหนด

3.5 การจัดเก็บเอกสาร/ หลักฐาน/ แผนที่ มีการนำหลักการของกิจกรรม 5 ส.
และระเบียบกรมที่ดินมาใช้อย่างต่อเนื่อง

3.6 การบริหารงบประมาณและการประหยัดพลังงาน มีข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจและเหตุผล
ความจำเป็นในการขอตั้งงบประมาณ มีมาตรการในการประหยัดไฟฟ้า และน้ำมันเชื้อเพลิง

3.7 การใช้ระบบคิดบริการ คิดตั้งอุปกรณ์ครบถ้วนในจุดที่เหมาะสมใช้งานสม่ำเสมอ
ทุกวันที่บริการ

4. ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์

4.1 มีการจัดทำบัญชีครุภัณฑ์

4.2 จัดทำสถิติหรือประวัติการบำรุงรักษาอุปกรณ์

4.3 การจัดหาเป็นไปตามแผนงานและงบประมาณที่ได้รับ

5. ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน ได้แก่

5.1 การปรับปรุงข้อมูล มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรมที่ดิน ข้อมูลครบถ้วน
และเป็นปัจจุบัน

5.2 การนำข้อมูลทะเบียนที่ดินมาใช้ประโยชน์ มีการนำข้อมูลทะเบียนที่ดินไปใช้ในการตรวจสอบหลักฐาน จัดทำคำขอ พิมพ์สัญญา ค้นหาที่ดินแปลงข้างเคียง

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

6.1 ภายในสำนักงานที่ดิน มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานประจำสำนักงานที่ดิน จัดทำสื่อ/ สิ่งพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ความรู้/ ผลงาน/ สร้างความเข้าใจในงานที่ดิน จัดทำเว็บไซต์ของสำนักงานที่ดิน

6.2 ภายนอกสำนักงานที่ดิน (เฉพาะในส่วนภูมิภาค) มีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ออกไปร่วมกับอำเภอ/ จังหวัดเคลื่อนที่ ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดิน เพื่อทำความเข้าใจงานที่ดินหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

6.3 ภายนอกสำนักงานที่ดิน (เฉพาะในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา) มีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ร่วมจัดนิทรรศการกับหน่วยงานอื่น หรือร่วมเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนา หรือประชุมร่วมคณะกรรมการต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่า เกณฑ์คุณภาพมาตรฐานการให้บริการขั้นพื้นฐานทั้ง 6 ด้าน ของกรมที่ดิน หน่วยงานที่สังกัดกรมที่ดินจำเป็นต้องนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินมีการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Buzzle and Gale (1985) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคน เป็นเรื่องส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ

คือ การปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ
 ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจ
 แยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้อง
 ต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ
 ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้อุณหภูมิที่มุ่งหวังที่จะให้บริการ
 ที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการ จะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กร
 ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากร
 ขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการ
 จะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการ
 ไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
 ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้า
 หรือผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995, p. 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ
 โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว
 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ
 ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลาย ในแง่มุมของการพิจารณา แต่ก็เป็นที่ประจักษ์ชัดว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จะต้องมีการบริการที่มีความสอดคล้อง ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ และยังหมายถึงการนำความรู้ ประสบการณ์ที่สะสมมาของผู้ให้บริการมาใช้ให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

การให้บริการประชาชนของรัฐ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้หยิบยกและนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการของภาครัฐ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของรัฐ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งมีข้อมูลดังต่อไปนี้

ปิ่นรัตน์ ผ่องราษี (2550, หน้า 40) กล่าวว่าโดยสรุป การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอบซอมน สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการบริการ และในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2544, หน้า 19-23) ได้เสนอหลักการให้บริการของรัฐแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน เป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุม

มากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติ ในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจ ที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้า ที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยี ที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ ในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็น ที่ต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ที่ขั้นตอนก่อนทำการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำ และพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการ

ประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบ โดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการ แบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิ และศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผล ที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาค ในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถ ในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสาร ที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึง กลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสม กับความสามารถของผู้รับบริการ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติ ของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม ซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทาง หรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสุขและความสงบ

สรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการบริการที่ประชาชนควรได้รับ จากการให้บริการของรัฐ เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการ ที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการ ในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจน

เป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค
ทั้งในการให้บริการและในการรับบริการที่ได้จากรัฐ

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
ของราชการไทย รวม 3 หัวข้อ ได้แก่

1. ที่มาของระบบการดูแลอำนวยความสะดวก วิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ เมื่อปี พ.ศ. 2540
มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่งมาจากการที่ภาครัฐขาดความสามารถในการบริหารจัดการ ไม่อาจปรับตัว
ให้ทันกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
อีกทั้งภาวะทางเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วทิศทาง มีผลก่อให้เกิดการขยายตัวของหน่วยงาน
ทำให้โครงสร้างราชการมีความซับซ้อน ขาดความคล่องตัว ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ของโลก
เป็นตัวเร่งให้รัฐบาลไทยต้องเร่งดำเนินการปฏิรูประบบราชการ ในข้อเท็จจริงแนวคิดในการปฏิรูป
ระบบราชการไทยมีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป และจากการที่คณะรัฐมนตรี
ได้มีมติเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เห็นชอบในแผนแม่บทปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ
พ.ศ. 2540-2544 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาเสนอ
จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนระบบราชการไทย

จุดมุ่งหมายของการปฏิรูปการบริหารภาครัฐก็เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
มีความอยู่ดีกินดี สังคมไทยมีเสถียรภาพและเกียรติภูมิ ประเทศชาติได้รับความเชื่อถือ
และมีความสามารถสูงในการแข่งขันในเวทีโลก ฉะนั้น การบริหารภาครัฐจึงควรมีลักษณะที่พึงประสงค์
ดังนี้

1.1 เป็นระบบที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและประเทศชาติ หน่วยงาน
และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องอุทิศตนเพื่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม และมีจิตให้บริการ ไม่มีทัศนคติการเป็นเจ้าคนนายคน

1.2 เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐต้องเป็นมิตรกับ
ประชาชน มีความรู้และปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของกฎหมาย ระเบียบ และสามัญสำนึกที่คนยอมรับ
มีความยุติธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความมั่นคงในอารมณ์

1.3 เป็นระบบที่มีความรับผิดชอบและเป็นที่ยังของประชาชน หน่วยงาน
และเจ้าหน้าที่รัฐต้องมีความรับผิดชอบต่อสูง เป็นที่ยังได้ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
อำนวยความสะดวกและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.4 เป็นระบบที่เข้มแข็ง ทนทานต่ออุปสรรค กล้าหาญ ต่อสู้เพื่อคุณธรรม มีเกียรติภูมิ
และมีศักดิ์ศรี หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำงานอย่างมีอาชีพ มีความเป็นกลางทางการเมือง

ไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลใดเป็นการเฉพาะ กล้ายื่นข้อคัดค้านผลประโยชน์ของชาติ และประชาชน

1.5 เป็นระบบที่ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ใฝ่หาความรู้ สามารถประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง มีการเตรียมพร้อมที่จะเผชิญปัญหาและหาทางแก้ไขได้

1.6 เป็นระบบที่มีวัฒนธรรมมุ่งความเป็นเลิศของงาน ภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมทำงาน เป็นทีมที่มุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ มีการเรียนรู้และทำงานร่วมกับภาคอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2546) กล่าวว่า ภายหลังจากมีการตรากฎหมาย ตั้งสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อปี พ.ศ. 2545 แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เข้ามารับช่วงดูแลการปฏิรูป ระบบราชการแทนสำนักงาน ก.พ. โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับ การพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์ สุขของประชาชน” มีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ ได้แก่

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
2. ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่า เกณฑ์สากล
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

จากเป้าประสงค์ในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น แนวทางหนึ่ง ในการดำเนินการก็คือ ภาครัฐจะต้องมีการจัดระบบการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหา ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพราะหน้าที่รับผิดชอบที่แท้จริง ของรัฐที่ตั้งขึ้นก็เพื่อที่จะให้บริการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคแก่ประชาชน ในอดีตที่ผ่านมา ราชการจะอยู่ในฐานะผู้ปกครอง ส่วนประชาชนผู้มาติดต่อจะอยู่ในฐานะที่ด้อยกว่า เป็นผู้ที่ต้องมา พึ่งพาอาศัย ขอความช่วยเหลือ และลักษณะของการให้บริการของรัฐ อยู่ในลักษณะการผูกขาด การให้บริการ ประชาชนไม่มีทางเลือก การบริการจึงไม่มีการคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่อย่างใด ประชาชนผู้ไปติดต่อต้องพบกับปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความล่าช้า การปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ความเฉื่อยชาของเจ้าหน้าที่

2. การสร้างคุณภาพในการให้บริการ การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก สิ่งที่ต้องสร้างขึ้นมาก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งต้องมีขั้นตอน จำนวน 6 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รัฐในฐานะผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่า มีความต้องการและคาดหวังในระดับใด เพราะความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังจะรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ความสุภาพและความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ ต้องมีการนำข้อมูลความคาดหวังของประชาชนมาวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่มีอยู่และขีดความสามารถของหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ หากมีลักษณะไม่สอดคล้องกัน ก็ต้องปรับแก้ไข ไม่ว่าจะเรื่องตัวบุคคลหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่มีการคาดหวัง และเมื่อมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแล้ว ต้องประกาศให้รับทราบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

2.3 อบรมผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้แล้ว หน่วยงานต้องอบรมและสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่กำหนด และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความคาดหวังของผลการปฏิบัติงาน และต้องมีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ยอมรับและปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

2.4 ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด เมื่อได้มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้น ๆ จะต้องมีการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

2.5 ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน หน่วยงานจะต้องจัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ เพียงใด แล้ววิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับดำเนินการต่อไป

2.6 ดำเนินการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานจะต้องไม่หยุดนิ่งในการที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการดียิ่งขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้ด้วยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. องค์ประกอบของการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ มีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ส่วน ได้แก่

3.1 คน (People) ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นส่วนสำคัญที่สุด ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพราะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยตรง ผู้ที่จะมาปฏิบัติงาน ในจุดนี้จะต้องมีคุณสมบัติพิเศษ เช่น

3.1.1 มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

3.1.2 มีมิตรไมตรี มีความรู้

3.1.3 มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจให้ความช่วยเหลือ และให้บริการ ด้วยความเสมอภาค

3.2 กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งจะมีผลเชื่อมโยงถึงคุณภาพของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ กระบวนการที่ดี ประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น

3.2.1 มีจุดบริการประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำหรือข้อมูลต่าง ๆ เบื้องต้น ก่อนเข้าพบกับบุคลากร

3.2.2 การบริการจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

3.2.3 มีความสะดวกรวดเร็วในทุก ๆ ขั้นตอนของการบริการ

3.2.4 ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการ ได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ สามารถตรวจสอบได้

3.2.5 มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการอย่างเหมาะสม

3.3 สถานที่ (Place) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อประชาชนมาติดต่อราชการมักจะใช้เวลา นานกว่าจะแล้วเสร็จ การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม จะทำให้ผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกสบาย เช่น

3.3.1 การจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างพอเพียง

3.3.2 จัดภูมิทัศน์โดยรอบให้สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ

3.3.3 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียง มีห้องน้ำที่สะอาด เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ่ย ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านมากำหนดประเด็นศึกษาในการบริการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์ เนื่องจากทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นการบริการที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญกับการบริการ

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ (สมิต ลัทธกร, 2542) ด้านบุคลากร, (อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร, 2551) ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก และ (ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน, 2551) ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มาเป็นแนวทางในการศึกษาการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ทั้ง 3 ด้าน

ประวัติความเป็นมากรมที่ดิน และข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี

สาขาขลุง

ประวัติความเป็นมากรมที่ดิน

กรมที่ดิน (2554 ก) ได้กล่าวถึงประวัติความเป็นมาของกรมที่ดินไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้า โปรดกระหม่อม ให้กระทรวงเกษตรราชการ จัดการออกโฉนดที่ดินครั้งแรกที่เมืองกรุงเก่า (ปัจจุบัน คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) โดยโฉนดที่ดินฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2444 (รัตนโกสินทร์ศก 120) และได้มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้า ฯ ให้สถาปนากรมที่ดินขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 (รัตนโกสินทร์ศก 120) ได้มีการย้ายสังกัดและเรียกชื่อต่าง ๆ กัน ดังนี้

ตารางที่ 1 การย้ายสังกัดและเรียกชื่อต่าง ๆ ของกรมที่ดิน

ชื่อ	สังกัด	เมื่อวันที่
กรมทะเบียนที่ดิน	กระทรวงเกษตรราชการ	17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444
กรมที่ดิน	กระทรวงมหาดไทย	29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2475
กรมที่ดินและโลหะกิจ	กระทรวงมหาดไทย	30 กรกฎาคม พ.ศ. 2475
กรมที่ดินและโลหะกิจ	กระทรวงเศรษฐการ	12 เมษายน พ.ศ. 2476
กรมที่ดินและโลหะกิจ	กระทรวงเกษตรราชการ	1 เมษายน พ.ศ. 2478
กรมที่ดิน	กระทรวงมหาดไทย	19 สิงหาคม พ.ศ. 2484

ท้ายสุดเมื่อมีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 ต้องเปลี่ยนชื่อกันอีก โดยใช้ชื่อว่า กรมที่ดิน เพียงอย่างเดียว และมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันนี้

ตลอดระยะเวลาตั้งแต่วันสถาปนาจนถึงปัจจุบัน รวมเวลาทั้งสิ้น 113 ปี ในปี พ.ศ. 2559 นี้ มีผู้ดำรงตำแหน่งเจ้ากรมและอธิบดีรวมทั้งสิ้น 41 คน ปัจจุบันมีนายอภิรักษ์ ช่อธนาวงศ์ ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมที่ดิน

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ได้จัดตั้งขึ้นโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย โดยมีโครงสร้างและมีภารกิจ ดังนี้

1. การตั้งสำนักงาน แต่เดิมเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี ส่วนแยกขลุง ต่อมากรมที่ดิน ได้มีการปรับฐานะให้จัดตั้งเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2554 ตั้งอยู่ ณ ถนนเทศบาลสาย 1 ตำบลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. อาคารสถานที่ เป็นอาคารตึกสองชั้น มีห้องน้ำสำหรับบริการผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 2 ห้อง แยกชาย-หญิง ด้านหน้าอาคารมีบริเวณจอดรถ ด้านหลังอาคารเป็นบริเวณเก็บหลักเขตที่ดิน
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีเขตพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการ คือ อำเภอขลุง
4. ปัจจุบันมีนายปิยศักดิ์ อัมรมร ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จำนวน 12 คน และอัตราพนักงานจ้างเหมา จำนวน 6 คน โดยแยกตามประเภท ดังนี้
 - 4.1 เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวน 1 คน
 - 4.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน จำนวน 3 คน
 - 4.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ จำนวน 2 คน
 - 4.4 เจ้าหน้าที่การเงิน จำนวน 1 คน
 - 4.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด จำนวน 4 คน
 - 4.6 พนักงานจ้างเหมา จำนวน 6 คน
5. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นแม่บทพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นการควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชน พระราชบัญญัติอาคารชุด นอกจากนี้ มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พระราชบัญญัติเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายทางหลวง กฎหมายบริหารราชการแผ่นดิน ประมวลรัษฎากรเกี่ยวกับการเก็บภาษีเงินได้จากการขาย

อสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
หน้าที่โดยสรุป มีดังนี้

- 5.1 ดูแล และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดินที่มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง การเมืองใด
 - 5.2 ดำเนินการออกโฉนดเฉพาะรายให้แก่เจ้าของที่ดิน หรือออกหนังสือสำคัญ สำหรับที่หลวง
 - 5.3 ดำเนินการรังวัดทำแผนที่เพื่อการออกโฉนด รังวัดทำแผนที่แบ่งแยกโฉนดที่ดิน ที่มีโฉนดแล้ว รังวัดรวม โฉนด รังวัดสอบเขตที่ดิน และรังวัดตามความต้องการของหน่วยราชการอื่น ตามคำขอ รวมทั้งรังวัดทำแผนที่พิพาทตามคำสั่งศาล
 - 5.4 ควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชนตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543
 - 5.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และการออกหนังสือสำคัญห้องชุด ตลอดจนการจดทะเบียนห้องชุด
 - 5.6 ดำเนินการและควบคุมเกี่ยวกับการค้าที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน
 - 5.7 ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อื่น ตามที่กำหนดในประมวลกฎหมายที่ดิน ตลอดจนเก็บรักษาโฉนดที่ดินและเอกสารทางทะเบียนที่ดิน
 - 5.8 ควบคุมการได้มาและจำหน่ายไป ซึ่งที่ดินเกี่ยวกับคนต่างด้าว หรือนิติบุคคล บางประเภทให้เป็นไปตามกฎหมาย ตลอดจนนโยบายของรัฐในการกำหนดสิทธิในที่ดิน เพื่อการศาสนา
 - 5.9 จัดให้มีการชำระค่าธรรมเนียม ภาษี อากรแสตมป์ นำรายได้ส่งรัฐ
 - 5.10 ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ อันเป็นทรัพย์สินของทางราชการที่มีอยู่ใน ความรับผิดชอบ
 - 5.11 จัดทำรายงานประจำเดือน ประจำปี เกี่ยวกับสถิติงานและการเงิน
 - 5.12 งานบริหารงานบุคคลในสังกัด ตลอดจนการฝึกอบรมข้าราชการ พนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 5.13 ปฏิบัติงานในหน้าที่กรรมการต่าง ๆ ตามที่กฎหมาย หรือกระทรวง ทบวง กรม แต่งตั้ง
 - 5.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
6. โครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้
- 6.1 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์

การประสานงานกับหน่วยราชการต่าง ๆ และการควบคุม คุ้มครองที่ดินของรัฐ โดยแบ่งงาน
ในหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 5 งาน คือ

- 6.1.1 งานธุรการ
- 6.1.2 งานบริหารงานบุคคล
- 6.1.3 งานการเงินและบัญชี
- 6.1.4 งานควบคุมและประสานงาน
- 6.1.5 งานพัสดุ ครุภัณฑ์ และการจัดซื้อจัดจ้าง

6.2 ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการ
จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นรวมกับที่ดิน รวมทั้งพิจารณา
ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดคสิทธิในที่ดิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดินเอกชน โดยแบ่งงาน
ออกเป็น 4 งาน คือ

- 6.2.1 งานทะเบียนนิติกรรม
- 6.2.2 งานทะเบียนสิทธิและหนังสือสำคัญ
- 6.2.3 งานหนังสือรับรองการทำประโยชน์และ โรงเรือน
- 6.2.4 งานทะเบียนที่ดิน

6.3 ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน
เกี่ยวกับการรังวัดรวมแบ่งแยกที่ดิน การรังวัดสอบเขตที่ดิน และการรังวัดออกโฉนดที่ดิน
การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดที่ดินเพื่อการแผนที่อื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
โดยแบ่งงานในหน้าที่ออกเป็น 2 งาน คือ

- 6.3.1 งานบริหารงานช่าง
- 6.3.2 งานรังวัด



ภาพที่ 2 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาฉลุง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงศักดิ์ ตันภูมิ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการของจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป และมีอาชีพเป็นประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน มีคุณภาพอยู่ในระดับมากถึง 5 ด้าน โดยผู้รับบริการเพศหญิงเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใสมีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ทั้ง 2 เพศมีความคิดเห็นอีก 3 ด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความสะดวกและด้านความถูกต้องมีคุณภาพแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสรุปผู้รับบริการขอจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน โดยผู้รับบริการเพศหญิง เห็นว่า การให้บริการโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาคและด้านความโปร่งใส มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย แต่ผู้รับบริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความสะดวกและด้านความถูกต้อง มีคุณภาพแตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค วางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้รับบริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อน้อยที่สุด 1 ครั้ง มากที่สุด 20 ครั้ง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ครั้งต่อปี ใช้เวลาในการรับบริการต่อครั้ง น้อยที่สุด 10 นาทีต่อครั้ง มากที่สุด 120 นาทีต่อครั้ง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 52 นาทีต่อครั้ง ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเช้า 8.30-12.00 น. ร้อยละ 77.6 และมาใช้บริการในช่วงบ่าย 13.00-16.30 น. ร้อยละ 22.4 ใช้บริการรังวัดแบ่งแยกโฉนดที่ดินมากที่สุด ร้อยละ 49.2 ความคิดเห็นในการให้บริการโดยรวม มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$) โดยองค์ประกอบด้านบุคลากรมีการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านสถานที่เท่ากับ ($\bar{X} = 3.52$) และด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และในรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างในรายด้าน คือ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันในด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่แตกต่างกันในรายด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกันในรายด้าน คือ ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างในรายด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และแตกต่างในรายด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันในรายด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่แตกต่างกันในรายด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างในรายด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สิริชล สมพันธ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่อง มีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็น ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไป

ด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสาร และขั้นตอนการทำงาน

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา พบว่า 1) ปัญหาที่สำคัญ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย 3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ในการนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการมีภาวะผู้นำสูงในการตัดสินใจ และการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

ธัญญธร สมพงษ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก 2) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในทุกด้าน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านคุณภาพการบริการ ดังนี้ 3.1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 3.2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป เพื่อการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและตรงความคาดหวัง 3.3) ควรส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการ เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การเปิดรับฟัง

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการคำนวณเนื้อที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ และในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในส่วนของความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดเป็นอย่างดี ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง เมื่อจำแนกตามปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง โดยมีการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรพรรณ ชมชื่น (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เข้าใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน 5 ครั้งขึ้นไป และใช้บริการประเภทจำนอง-ไถ่ถอนจำนอง

ประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ส่วนด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสถานภาพสมรสมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

จิราวรรณ ศรีทอง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ และพบว่า การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี กับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังขาดความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน

อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและเทคโนโลยี ในการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.49$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.70$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.51$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.69$) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.60$) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีเพียงด้านอายุที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการศึกษา

วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ควรมีการแบ่งงานให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากขึ้น ควรมีป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะมีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน

นิवास พรหมคำบุตร (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.49$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.55$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะด้านการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงา เพื่อให้ผู้มารับบริการได้พักผ่อน และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก

ธิดารัตน์ อินทร์น้อย (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 35-45 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้/เดือน อยู่ที่ 10,001-15,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้าง/อิสระ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และชำระภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

พฤติกรรมการชำระภาษีกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี พบว่า มาชำระภาษีภายในกำหนดเวลา และตั้งใจมาชำระภาษีเต็มจำนวน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี

เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และรายได้/ เดือน ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และประเภทภาษีที่ชำระต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ด้านรูปธรรมของการบริหาร ด้านการตอบสนองต่อประชาชน และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีค่าความถี่สูงสุดของแต่ละด้าน ดังนี้ ควรแจ้งวันเวลาการให้บริการให้ชัดเจน ควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการรับบริการตามที่ระเบียบกำหนด การแก้ไขปัญหาในการให้บริการควรทำอย่างทันเวลา ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบเป็นประจำ และควรให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกับวัย

สรุป จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดใด สาขาใด ย่อมมีการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่ก็สามารถนำเอาจุดเด่นของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขานั้น ๆ มาปรับใช้กับสำนักงานที่ดินของตนเองได้ จะพบว่า ประเด็นการศึกษา ด้านบุคลากร ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์มุ่งไปสู่ผลในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาประยุกต์กับสำนักงานที่ดินของตนเองให้เกิดการบริการที่มีความเป็นเลิศ และกำหนดมาตรฐานให้กับสำนักงานของตนเองต่อไป

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบตัวแปรกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทความย่อ)	ศึกษา เรื่องการให้บริการ รังวัดที่ดินของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการรังวัดที่ดิน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และในรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทความย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินส่วนแยก บ้านบึง จังหวัดชลบุรี	ผู้รับบริการที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการแตกต่างกัน
เพศ	ภักพล ชูชาติ (2554, บทความย่อ)	ศึกษา เรื่องความคิดเห็น ของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง	ประชาชนที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัด สำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน
เพศ	อภิชา ชลเสถียร (2554, บทความย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้ บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัด ระยอง สาขาเกล่ง	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ สาขาเกล่ง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะ ของผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการที่มีเพศที่แตกต่าง กัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการของ สำนักงานที่ดิน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน
เพศ	นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ ในการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องการให้บริการ รังวัดที่ดินของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการรังวัดที่ดิน ในภาพรวมแตกต่างกัน
อายุ	สุลิวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	ผู้รับบริการที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องความคิดเห็น ของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง	ประชาชนที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อายุ	อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน
อายุ	อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะ ของผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวม แตกต่างกัน
อายุ	นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ ในการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
อาชีพ	ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องการให้บริการ รังวัดที่ดินของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการรังวัดที่ดิน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	ผู้รับบริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อาชีพ	ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง	ประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน
อาชีพ	อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนนะ ของผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดินโดยภาพรวม แตกต่างกัน
อาชีพ	นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ ในการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	นิवास พรหมคำบุตร (2558, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับ การศึกษา	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องการให้บริการ รังวัดที่ดินของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการรังวัดที่ดิน ในภาพรวม แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	สุลวีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	ผู้รับบริการที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงาน ที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง	ประชาชนที่มีระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง	ประชาชนที่มีระดับ การศึกษาที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนนะ ของผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดิน โดยภาพรวม แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับการศึกษา	นงนุช จันดีกระชอม (2557, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	นิवास พรหมคำบุตร (2558, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องการให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี	ผู้รับบริการที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง	ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อวิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
รายได้ ต่อเดือน	อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง	ประชาชนที่มีรายได้ ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับ คุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน
รายได้ ต่อเดือน	อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะ ของผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงาน ที่ดิน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน
รายได้ ต่อเดือน	นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)	ศึกษา เรื่องคุณภาพ ในการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	ประชาชนที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 เปรียบเทียบตัวแปรกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรอิสระของงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 3 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ชื่อวิจัย	ตัวแปรอิสระ						รายได้ ต่อเดือน
	จำนวน ครั้งที่มา ใช้บริการ	เพศ	สถานภาพ สมรส	อายุ	อาชีพ	ระดับ การศึกษา	
ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551)	✓	✓		✓	✓	✓	✓
ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
ภักพล ชูชาติ (2554)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
อภิชา ชลเสถียร (2554)		✓		✓	✓	✓	✓
อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556)		✓		✓	✓	✓	✓
นงนุช จันดีกระยอม (2557)		✓		✓	✓	✓	✓
นิवास พรหมคำบุตร (2558)					✓	✓	

จากการศึกษาตัวแปรของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามตารางที่ 2 พบว่า ผู้วิจัยแต่ละท่าน ได้ทำการศึกษาโดยใช้ตัวแปรอิสระ 7 ตัว ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ เพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ส่วนตัวแปรที่ผู้วิจัยแต่ละท่านใช้มากนั้น มีตัวแปรอิสระ 5 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผู้วิจัยสรุปตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

ตารางที่ 4 อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ที่มา/ แหล่งอ้างอิง
1. เพศ	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ), ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ), ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ), อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ), อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ), นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)
2. อายุ	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ), ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ), ภักพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ), อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ), อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ), นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ที่มา/ แหล่งอ้างอิง
3. อาชีพ	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ), ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ), ภัคพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ), อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ), อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ), นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ), นิवास พรหมคำบุตร (2558, บทคัดย่อ)
4. ระดับการศึกษา	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ), ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ), ภัคพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ), อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ), อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ), นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ), นิवास พรหมคำบุตร (2558, บทคัดย่อ)
5. รายได้ต่อเดือน	ชัยวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ), ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ), ภัคพล ชูชาติ (2554, บทคัดย่อ), อภิชา ชลเสถียร (2554, บทคัดย่อ), อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556, บทคัดย่อ), นงนุช จันดีกระยอม (2557, บทคัดย่อ)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559 จำนวน 214 คน (ข้อมูลจากรายงาน ผู้มารับบริการในการทำนิติกรรมต่าง ๆ สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การสุ่มจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น ประมาณ 95% ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จำนวน 140 ชุด จึงได้นำมาวิเคราะห์ต่อไป

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร ซึ่งเท่ากับ 214 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ

+/- 0.05 ภายใต้วความเชื่อมั่น 95%

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{214}{1+214(0.0025)}$$

$$n = 139$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจะขอเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 140 ชุด เพื่อความสะดวกในการเก็บ และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มแบบบังเอิญของ (Accidental sampling) ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวน 24 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด

ใช้มาตรวัดแบบเรตติ้ง สเกล (Rating scale) ซึ่งแต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 4 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี
- 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
- 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับไม่ดี

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองและมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม

วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นางสาวสาวิตรี สิ้นหนัง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน สำนักงานที่ดิน
จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขามะขาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8166 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน (โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ) ดังนี้

1. ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ช่วยงานวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 5 คน ให้เข้าใจตรงกันในประเด็นคำถามทุกข้อก่อนดำเนินการแจกแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามไปสอบถามประชาชนผู้ที่มารับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง จนได้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 140 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 140 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวน 24 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ และร้อยละในการวิเคราะห์
2. วัดระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เลือกใช้สถิติใช้ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์
3. การทดสอบสมมติฐาน เลือกใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าตัวแปรคู่ใด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้เกณฑ์การวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้
ค่าเฉลี่ย

- 1.00-1.75 หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับไม่ดี
- 1.76-2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
- 2.51-3.25 หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี
- 3.26-4.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และเพื่อเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	60	42.9
หญิง	80	57.1
รวม	140	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	2.9
21-40 ปี	50	35.7
41-60 ปี	73	52.1
มากกว่า 60 ปี	13	9.3
รวม	140	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	11	7.9
รัฐวิสาหกิจ	8	5.7
พนักงานบริษัทเอกชน	9	6.4
ธุรกิจส่วนตัว	44	31.4
เกษตรกร	62	44.3
อื่น ๆ ระบุ.....	6	4.3
รวม	140	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	1	0.7
ประถมศึกษา	29	20.7
มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษาระดับปวช.	35	25.00
อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า	39	27.9
ปริญญาตรี	34	24.3
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.4
รวม	140	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,001 บาท/ เดือน	53	37.9
10,001-20,000 บาท/ เดือน	65	46.4
20,001-30,000 บาท/ เดือน	19	13.6
มากกว่า 30,000 บาท/ เดือน	3	2.1
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.9 มีอายุ 41-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมา คือ อายุ 21 ปีขึ้นไป-40 ปี มากกว่า 60 ปี และต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7, 9.3 และ 2.9 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.4, 7.9, 6.4, 5.7 และ 4.3 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษาระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี ระดับประถมศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และไม่ได้ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.0, 24.3, 20.7, 1.4 และ 0.7 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท/ เดือน 20,001-30,000 บาท/ เดือน และมากกว่า 30,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.9, 13.6 และ 2.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับการให้บริการ (ร้อยละ)				ระดับการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ	39 (27.9)	49 (35.0)	52 (37.1)	-	2.90	0.80	ค่อนข้างดี	7
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ	29 (20.7)	46 (32.9)	65 (46.4)	-	2.74	0.78	ค่อนข้างดี	8
3. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เรื่องธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินได้อย่างชัดเจน	50 (35.7)	51 (36.4)	39 (27.9)	-	3.07	0.79	ค่อนข้างดี	6
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	44 (31.4)	79 (56.4)	17 (12.2)	-	3.19	0.63	ค่อนข้างดี	5
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	59 (42.2)	79 (56.4)	2 (1.4)	-	3.40	0.52	ดี	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับการให้บริการ (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	79 (56.4)	57 (40.7)	4 (2.9)	-	3.53	0.55	ดี	1
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	40 (28.6)	97 (69.3)	3 (2.1)	-	3.26	0.48	ดี	4
8. เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	43 (30.7)	92 (65.7)	5 (3.6)	-	3.27	0.52	ดี	3
ภาพรวม					3.17	0.38	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านบุคลากร พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านบุคลากร อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.38$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.55$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.52$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.52$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.48$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.63$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เรื่องธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ได้อย่างชัดเจน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.79$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.80$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.78$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

สรุปผลการศึกษา ด้านบุคลากร ผู้วิจัยพบว่า มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย เพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงนั้น กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงการบริหารภายใน จึงส่งผลให้บุคลากรบริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึงและไม่เต็มที่เท่าที่ควร

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวก	ระดับการให้บริการ (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี			ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. มีจุดบริการเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลและ คำแนะนำเบื้องต้นในการใช้บริการ	65 (46.4)	67 (47.9)	8 (5.7)	-	3.40	0.59	ดี	1
2. มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว	15 (10.7)	64 (45.7)	61 (43.6)	-	2.67	0.66	ค่อนข้างดี	8
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อเจ้าหน้าที่	17 (12.2)	72 (51.4)	51 (36.4)	-	2.75	0.65	ค่อนข้างดี	7
4. มีความสะดวกรวดเร็ว ในการชำระเงินค่าใช้จ่าย	28 (20.0)	87 (62.1)	25 (17.9)	-	3.02	0.61	ค่อนข้างดี	6
5. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย	37 (26.4)	103 (73.6)	-	-	3.26	0.44	ดี	4
6. มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	26 (18.6)	109 (77.9)	5 (3.5)	-	3.15	0.44	ค่อนข้างดี	5
7. ให้บริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ	50 (35.7)	89 (63.6)	1 (0.7)	-	3.35	0.49	ดี	2
8. ความประทับใจในคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงในภาพรวม	50 (35.7)	87 (62.1)	3 (2.2)	-	3.33	0.51	ดี	3
ภาพรวม					3.11	0.34	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.34$) จำแนกตามรายชื่อได้ ดังนี้

มีจุดบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.59$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.49$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.51$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.44$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.44$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

มีความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าใช้จ่าย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.02$, $SD = 0.61$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.65$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.66$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

สรุปผลการศึกษา ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยพบว่า มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และมีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย เพราะประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ นั่งรอคิวในการรับบริการเป็นเวลานาน และเมื่อได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีระยะเวลาที่นาน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการอย่างที่ควรจะเป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านสถานที่และอุปกรณ์

ด้านสถานที่และอุปกรณ์	ระดับการให้บริการ (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี			ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. มีการจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ชัดเจนและสะดวกต่อการติดต่อ	37 (26.4)	96 (68.6)	7 (5.0)	-	3.21	0.51	ค่อนข้างดี	1
งาน								
2. มีความเหมาะสมของรูปแบบการตกแต่งภายใน	30 (21.4)	103 (73.6)	7 (5.0)	-	3.16	0.48	ค่อนข้างดี	3
3. มีความสะอาดเรียบร้อยภายในอาคาร	29 (20.7)	106 (75.7)	5 (3.6)	-	3.17	0.46	ค่อนข้างดี	2
4. มีความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เครื่องดื่ม	26 (18.6)	79 (56.4)	35 (25.0)	-	2.93	0.65	ค่อนข้างดี	6
5. มีความสะอาด เรียบร้อย ภายนอกอาคาร	22 (15.7)	115 (82.2)	3 (2.1)	-	3.13	0.40	ค่อนข้างดี	4
6. มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ	26 (18.6)	74 (52.9)	40 (28.5)	-	2.90	0.68	ค่อนข้างดี	7
7. มีความเหมาะสมและสะดวกของทำเลที่ตั้ง	35 (25.0)	80 (57.2)	24 (17.1)	1 (0.7)	3.06	0.67	ค่อนข้างดี	5
8. มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ	12 (8.6)	46 (32.9)	79 (56.4)	3 (2.1)	2.47	0.68	ค่อนข้างไม่ดี	8
ภาพรวม					3.00	0.37	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.37$) จำแนกตามรายชื่อได้ ดังนี้

มีการจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ชัดเจนและสะดวกต่อการติดต่องาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.51$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

มีความสะอาด เรียบร้อย ภายในอาคาร พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.46$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

มีความเหมาะสมของรูปแบบการตกแต่งภายใน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.16, SD = 0.48$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

มีความสะอาด เรียบร้อย ภายนอกอาคาร พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.13, SD = 0.40$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

มีความเหมาะสมและสะดวกของทำเลที่ตั้ง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.06, SD = 0.67$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

มีความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.93, SD = 0.65$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.90, SD = 0.68$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\bar{X} = 2.47, SD = 0.68$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

สรุปผลการศึกษา ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้วิจัยพบว่า มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ และมีความสะดวกของสถานที่จอดรถ ประชาชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้าย เพราะว่าเป็นสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงนั้น กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงโครงสร้างภายในสำนักงาน ทำให้ป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ มีความชัดเจนไม่เพียงพอ และเนื่องจากเป็นสำนักงานขนาดกลาง ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการนั้นมีจำนวนมาก จึงทำให้การบริการของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในแต่ละด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	อันดับ
1. ด้านบุคลากร	3.17	0.38	ค่อนข้างดี	1
2. ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก	3.11	0.34	ค่อนข้างดี	2
3. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.00	0.37	ค่อนข้างดี	3
ภาพรวม	3.10	0.30	ค่อนข้างดี	-

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.30$) จำแนกรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.38$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.34$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.37$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

สรุปผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ระดับของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่ประชาชนได้รับ และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อรับการบริการคิดว่าระดับของความเหมาะสมภายในและภายนอกสำนักงาน มีความเหมาะสมไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ภายในและภายนอกสำนักงานให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	60	3.07	0.32	-0.931	0.353
หญิง	80	3.12	0.29		

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน ($t = -0.931$, Sig. = 0.353) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงจะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.153	0.05	0.534	0.660
ภายในกลุ่ม	136	13.010	0.09		
รวม	139	13.163			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.534$, $Sig. = 0.660$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีอายุใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.074	0.21	2.380	0.042*
ภายในกลุ่ม	134	12.090	0.09		
รวม	139	13.163			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุ้ง แตกต่างกัน ($F = 2.380$, $Sig. = 0.042$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	อื่น ๆ ระบุ
รับราชการ	3.07	-					
รัฐวิสาหกิจ	3.30		-			*	
พนักงานบริษัทเอกชน	3.20			-			
ธุรกิจส่วนตัว	3.16				-	*	
เกษตรกร	3.02					-	
อื่น ๆ ระบุ	3.02						-

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) ของอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่าแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 รัฐวิสาหกิจ กับ เกษตรกร

คู่ที่ 2 ธุรกิจส่วนตัว กับ เกษตรกร

ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพในรัฐวิสาหกิจ จะได้รับการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร, ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จะได้รับการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันนั้น การให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงานที่จะให้บริการ ซึ่งแต่ละอาชีพมีการเรียกร้องสิทธิที่ควรจะได้รับแตกต่างกัน จึงทำให้การให้บริการนั้นล่าช้า แต่บางงานมีลักษณะที่ง่ายต่อการให้บริการ จึงทำให้สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น งานที่เกี่ยวกับการแบ่งแยกและออกโฉนดของฝ่ายนิติกรรม ไม่สามารถทำเสร็จภายในวันเดียว ต้องมีการนัดหมายประชาชนเจ้าของที่ดินมาพบใหม่ภายหลัง อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าประชาชนจะมีอาชีพที่ต่างกัน ทางสำนักงานที่دينจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จะให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน

ทุกคนที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.420	0.08	0.883	0.494
ภายในกลุ่ม	134	12.743	0.09		
รวม	139	13.163			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.883$, $Sig. = 0.494$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีระดับการศึกษาใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.180	0.06	0.630	0.597
ภายในกลุ่ม	136	12.983	0.09		
รวม	139	13.163			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.630$, $Sig. = 0.597$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีรายได้ต่อเดือนในระดับใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

ตารางที่ 16 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 16 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และเพื่อเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จำนวน 140 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง
3. การทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า และส่วนใหญ่มียาได้ 10,001-20,000 บาท/ เดือน

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ประชาชนที่มารับบริการได้รับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ ดังนี้

ด้านบุคลากร อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 1

ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 2

ด้านสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 3

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ในเรื่องของด้านสถานที่และอุปกรณ์ โดยระดับของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ที่ประชาชนได้รับ และให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อรับบริการบริการคิดว่าระดับของความเหมาะสมภายในและภายนอกสำนักงาน มีความเหมาะสมไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ภายในและภายนอกสำนักงานให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เรื่องธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ได้อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ และน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า มีจุดบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล และคำแนะนำเบื้องต้นในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ให้บริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวม เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย มีขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบ มีความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าใช้จ่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุด คือ มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า การจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ชัดเจนและสะดวกต่อการติดต่องานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความสะอาด เรียบร้อย ภายในอาคาร มีความเหมาะสมของรูปแบบการตกแต่งภายในมีความสะอาด

เรียบง่าย ภายนอกอาคารมีความเหมาะสมและสะดวกของทำเลที่ตั้ง มีความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เครื่องดื่ม มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ และน้อยที่สุด คือ มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลงานวิจัย ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลศึกษาประชาชนที่มาใช้บริการได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ระดับคุณภาพของการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง โดยมีการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนนุช จันดีกระยอม (2557) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่คืนจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีเพียงด้านอายุที่มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการศึกษาวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากยิ่งขึ้น ควรมีการแบ่งงานให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากขึ้น ควรมีป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะมีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน

ในการศึกษาด้านบุคลากร ผู้วิจัยพบว่า มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อ ราชการให้กับผู้มารับบริการ และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ประชาชน ให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย เพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้า เนื่องจาก สำนักงานที่คืนจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงนั้น กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงการบริหารภายใน จึงส่งผลให้ บุคลากรบริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึงและไม่เต็มທີ່เท่าที่ควร

ในการศึกษาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยพบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และมีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย เพราะประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการนั่งรอคิว ในการรับบริการเป็นเวลานาน และเมื่อได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีระยะเวลานาน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการอย่างที่ควรจะเป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ

ในการศึกษาด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้วิจัยพบว่า มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน การดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ และมีความสะดวกของสถานที่จอดรถประชาชนได้ให้ความสำคัญ ของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้าย เพราะสำนักงานที่คืนจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงนั้น กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงโครงสร้างภายในสำนักงาน ทำให้ป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ มีความชัดเจนไม่เพียงพอ และเนื่องจากเป็นสำนักงานขนาดกลาง ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการนั้น มีจำนวนมาก จึงทำให้การบริการของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 เพศ ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้รับคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของภักพล ชูชาติ (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง พบว่า ประชาชน
ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา
สาขาเบตงไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษา
คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า
ผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง
จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน
เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการ
ทุกคนเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคน
เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะมีเพศใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐาน
เดียวกัน

2.2 อายุ ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน
ที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน
และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551) ได้ศึกษาการให้บริการรังวัดที่ดิน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน จะได้รับคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดิน
จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน
โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะบุคคลนั้น
จะมีอายุใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

2.3 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงนุช จันดีกระยอม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีเพียงด้านอายุที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันนั้น การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงานที่จะให้บริการ ซึ่งแต่ละอาชีพมีการเรียกร้องสิทธิที่ควรจะได้รับแตกต่างกัน จึงทำให้การให้บริการนั้นล่าช้า แต่บางงานมีลักษณะที่ง่ายต่อการให้บริการ จึงทำให้สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าจะประชาชนจะมีอาชีพที่ต่างกัน ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง จะให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุงต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงนุช จันดีกระยอม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีเพียงด้านอายุที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนนะของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ ต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกระดับการศึกษา ในมาตรฐานเดียวกัน

2.5 รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2554) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า ประชาชน ที่มี เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของภักพล ชูชาติ (2554) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง แตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีรายได้ต่อเดือนในระดับใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ดังปรากฏผลการศึกษานำมาเสนอสรุปไว้แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นบางอย่างที่สำคัญ จึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง” พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเป็นที่น่าพอใจของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ตามแนวทางการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ที่เน้นการบริการ และการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง” พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ยังมีจุดบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ทั้ง 3 ด้าน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย จึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริการ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร
 - 1.1 พัฒนาเกี่ยวกับศักยภาพและเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ขั้นตอนการติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประชาชนมีความเข้าใจได้ง่าย
 - 1.2 พัฒนาเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย
2. ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
 - 2.1 พัฒนาเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยการจัดระบบลักษณะงานให้ชัดเจน

2.2 พัฒนาเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น โดยการจัดระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 พัฒนาเกี่ยวกับการจัดตั้งให้มีระบบเครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการจัดลำดับการบริการ

3. ด้านสถานที่และอุปกรณ์

3.1 พัฒนาเกี่ยวกับความสะดวกของสถานที่จอดรถ โดยการจัดที่จอดรถให้เป็นสัดส่วน และมีความเป็นระเบียบมากขึ้น เช่น ที่จอดรถสำหรับรถยนต์ ที่จอดรถสำหรับรถจักรยานยนต์

3.2 พัฒนาเกี่ยวกับการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. มีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

2. มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

3. มีการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ได้ คำตอบเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สอดคล้องกับนโยบาย ของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง และตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรประภา ปัญญาวิโร. (2550). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริการการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กรมที่ดิน. (2554 ก). *ประวัติความเป็นมา*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน
- กรมที่ดิน. (2554 ข). *นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี*. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2543). *แม่ไม่คุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จรงค์ดี ต้นภูมิ. (2551). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิราวรรณ ศรีทอง. (2555). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม. (2551). *การให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2544). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล.
- ณรงค์ชัย บุรชาติ. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธิดารัตน์ อินทร์น้อย. (2558). *คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นงนุช จันดีกระยอม. (2557). *คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิवास พรหมคำบุตร. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปิ่นรัตน์ ผ่องราษี. (2550). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริ. (2541). *ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซี เลแอนด์เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ภัทพล ชูชาติ. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- วรลักษณ์ แผงมณี. (2549). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพคือการอยู่รอด* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2548). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in service)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณากิรมย์, ขวลิต ประภาวนนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน. (2551). *ระเบียบคำสั่งกรมที่ดิน ปี 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานที่ดิน.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต สัมภูกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง. (2559). *รายงานผู้มารับบริการในการทำนิติกรรมต่าง ๆ ประจำเดือนมิถุนายน 2559*. จันทบุรี: สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง.
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. (2546). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550)*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุสรณ์ พุทธิระพิพรรณ. (2546). *การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อภิชา ชลเสถียร. (2554). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). *มาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: เอ็มพาวเวอร์เม้นท์.
- อรพรรณ ชมชื่น. (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักบริหารและพัฒนา วิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร. (2551). *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Buzzle, R.D. & Gale, B. T. (1985). *Responding to social*. Pennsylvania: Dowden, Hutchiaon.

Crosby, P. B. (1988). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

- Gronroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the public sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management: An asian perspective*. Singapore: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing in asia*. Singapore: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49,41-50. .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Steve, M., & Cook, S. (1995) *The implications of customer service initiatives for human resource professionals: Training for quality*. New York: St. Lucie.
- Yamane, T. (1970). *Statistics An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบปัญหาพิเศษของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบบสอบถามนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัยและนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 21 ปี

() 21 ปีขึ้นไป-40 ปี

() 40 ปีขึ้นไป-60 ปี

() มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพหลัก

() รับราชการ

() รัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() ธุรกิจส่วนตัว

() เกษตรกร

() อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

- () ไม่ได้ศึกษา
 () ประถมศึกษา
 () มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา ระดับปวช. หรือเทียบเท่า
 () อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,001 บาท/ เดือน () 10,001-20,000 บาท/ เดือน
 () 20,001-30,000 บาท/ เดือน () มากกว่า 30,000 บาท/ เดือน

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง

คำชี้แจง คำถามการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เป็นอย่างไร

- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี
 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี
 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับไม่ดี

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
ด้านบุคลากร				
1. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อ ราชการให้กับผู้มารับบริการ				
2. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ				
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เรื่องธุรกรรมเกี่ยวกับ ที่ดินได้อย่างชัดเจน				

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
4. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
5. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ				
6. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม				
7. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน				
8. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการ				
ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก				
1. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีจุดบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล และคำแนะนำเบื้องต้นในการใช้บริการ				
2. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว				
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่				
4. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าใช้จ่า				
5. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย				

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
6. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้				
7. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ให้บริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ				
8. ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวม				
ด้านสถานที่และอุปกรณ์				
1. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีการจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ชัดเจนและสะดวกต่อการติดต่องาน				
2. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความเหมาะสมของรูปแบบการตกแต่งภายใน				
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความสะอาด เรียบร้อย ภายในอาคาร				
4. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เครื่องดื่ม				
5. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความสะอาด เรียบร้อย ภายนอกอาคาร				
6. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ				
7. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความเหมาะสมและสะดวกของทำเลที่ตั้ง				
8. สำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ				