

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด
Residents' Satisfaction with Services Rendered at
Roi Et Land Office, Roi Et Province

ยุพิน วรรณทวี*

Yuphin Wantawee

ดร.ไพรัช พันชมภู**

Dr.Phairat Phuenchomphoo

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด, กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 383 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาร์ยามานา (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับโดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA or F-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดเรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้บริการประชาชนด้วยเวลาที่ไม่นานเกินไป เจ้าหน้าที่

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

** อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

ควรเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และสถานที่จอดรถควรมีความกว้างขวางเพียงพอ

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. การให้บริการ 3. สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The specific objectives of this Thematicpaper were to: 1) study residents' satisfaction with services at Roi Et Land Office, Roi Et province, 2) compare the former's satisfaction with the latter's services, resting upon differences in the former's genders, ages, educational backgrounds ,and occupations, and 3) look into their suggestions on their satisfaction toward its services. The sampling group comprised the people who receive services at the aforesaid bureau, was set against Taro Yamane's formula, earning 383 subjects. The instrument used for data collection was the five-rating-scale questionnaires, each of which was endowed with the reliability at .94. The statistical tools for computing data encompassed percentage, mean, standard deviation. As with statistical tools utilized for testing the hypothesis included t-test andF-test (One way ANOVA).

The results of research were found as follows:1) People satisfied with services at Roi Et Land Office, Roi Et province, in the overall aspect at the middle level. With a single aspect taken into account, all aspects were also at the middle level.; These four aspects placed in descending order of its mean were (1)service rendering officials (2) service rendering procedures and (3) facility respectively. 2) The results of comparison were found that people with different gender, age, educational backgrounds ,and occupations had no difference on satisfaction of service with three aspects. 3) Suggestions regarding officials' services, in descending order of first three frequencies. Firstly, the public services should be faster. Secondly, the authorities should be attentive and enthusiastic in public service. Finally, parking space should be large enough.

Keywords : 1. Satisfaction 2. Services 3. Roi Et Land Office

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

กรมที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิและให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนให้การบริการจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ได้มีการปรับปรุง

พัฒนา และปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนุญ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะที่ดีและมีคุณภาพแก่ประชาชนด้วยความยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม พร้อมทั้งคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ กรมที่ดินจึงได้วางนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดิน ประกอบด้วยนโยบายหลักสี่ด้าน ได้แก่ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้านองค์การ และด้านผู้ปฏิบัติงาน ขึ้น เพื่อให้การบริหารราชการของกรมที่ดินสำนักงานที่ดินจังหวัดทุกจังหวัดปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลอันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการให้บริการของกรมที่ดิน และเกิดความมั่นใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล (ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน, 2552, หน้า 5)

สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานภายในส่วนภูมิภาคมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดินกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจัดสรรที่ดินและกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชนให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์และมีหน้าที่ในการบริหารจัดการที่ดินของรัฐ (มนตรี สีมันตร, 2540, หน้า 14) การให้บริการประชาชนตามนโยบายกำกับดูแลองค์การของกรมที่ดินดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิและให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ปัจจุบันมีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมากเฉลี่ยวันละประมาณ 100 รายขึ้นไป (สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด, 2558) สิ่งที่ประสบในแต่ละปีงบประมาณนั้นคือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องสถานที่ให้บริการ และเรื่องระยะเวลาการให้บริการล่าช้ามีหลายขั้นตอน เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวยังไม่เคยมีผู้ใดทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง ว่าการให้บริการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการให้บริการสาธารณะที่ดีและมีคุณภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริงหรือไม่ การให้บริการดังกล่าวสร้างพึงพอใจแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด แม้ว่าการให้บริการจะเป็นไปตามนโยบายกำกับดูแลองค์การของกรมที่ดินและเป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐบาล แต่หากไม่มีการรับฟังหรือให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบองค์การเกี่ยวกับการให้บริการย่อมถือได้ว่าการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายของกรมที่ดินและของรัฐบาลดังกล่าวไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของสังคม ค่านิยม ความเสมอภาคทางสังคม และการบริหารงานเพื่อผู้รับบริการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติจากบัญชีรายชื่อผู้รับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558 จำนวน 9,210 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 43) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.39 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.69 และมีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.03

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากสามข้อ และอยู่ในระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง” ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้น”

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ และอยู่ในระดับปานกลางหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง” รองลงมา คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดประกาศหรือแจ้งขั้นตอนการให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสม ไม่นานเกินไป”

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ และอยู่ในระดับปานกลางหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การไปรับบริการ” ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย”

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยสรุป ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดเรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้บริการประชาชนด้วยเวลาที่ไม่นานเกินไป เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และสถานที่จอดรถควรมีความกว้างขวางเพียงพอ

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ในสามด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้วิจัยมีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

5.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และในแต่ละเรื่องก็จะมีรายละเอียดต่างกัน เวลาที่ใช้ก็มากน้อยต่างกัน จึงอาจทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการเกิดความประทับใจบ้างไม่ประทับใจบ้าง ส่งผลให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร นินเนินนง (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน” ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และในแต่ละเรื่องก็จะมีรายละเอียดต่างกัน เวลาที่ใช้ก็มากน้อยต่างกัน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะทำหน้าที่หนักบ้างเบาบ้างในแต่ละกรณีซึ่งอาจทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการเกิดความประทับใจบ้างไม่ประทับใจบ้าง ส่งผลให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และในแต่ละเรื่องก็จะมีรายละเอียดต่างกัน เวลาที่ใช้ก็มากน้อยต่างกัน ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการก็จะถือปฏิบัติไปตามระเบียบทางราชการทุกกรณีซึ่งอาจทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการเกิดความประทับใจบ้างไม่ประทับใจบ้าง ส่งผลให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปราย

ได้ว่า ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จุดที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนเดินทางไปมาสะดวกแต่อาจจะมีปัญหาในการหาที่จอดรถบ้างซึ่งอาจทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการเกิดความประทับใจบ้างไม่ประทับใจบ้าง ส่งผลให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร นินเนินนทร์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน” ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานอยู่ในระดับมาก

5.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

5.2.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการประชาชนด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจโดยไม่ได้แบ่งแยกว่าจะต้องให้บริการเพศชายดีกว่าเพศหญิงหรือเพศหญิงดีกว่าเพศชาย ด้วยสิ่งที่เห็นเป็นประจักษ์ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใดต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ พวงคำ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2 อายุ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการประชาชนด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจด้วยความเสมอภาคไม่ได้เลือกให้บริการช่วงอายุใดเป็นพิเศษ ด้วยสิ่งที่เห็นเป็นประจักษ์ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ พวงคำ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาปากเกร็ด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.3 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด ได้ให้บริการประชาชนด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจด้วยความเสมอภาคไม่ได้เลือกให้บริการระดับการศึกษาเป็นพิเศษ ด้วยสิ่งที่เห็นเป็นประจักษ์ประชาชนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ พวงคำ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาปากเกร็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.4 อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด ได้ให้บริการประชาชนด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจด้วยความเสมอภาคไม่ได้เลือกให้บริการอาชีพใดเป็นพิเศษ ด้วยสิ่งที่เห็นเป็นประจักษ์ประชาชนไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ พวงคำ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาปากเกร็ด ที่มี อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

6.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ดควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการอบรมวิทยากรในการให้บริการใหม่ๆแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการพูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นต้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอัยเย็ดอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

6.1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการขั้นตอนการให้บริการให้กระชับประหยัดเวลาเป็นต้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

6.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะสถานที่จอดรถและช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกเป็นต้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนทั้งสามด้านได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการอบรมวิทยากรการให้บริการใหม่ๆ แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้กระชับประหยัดเวลา และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะสถานที่จอดรถ เป็นต้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้สนใจจะวิจัยต่อยอด ดังต่อไปนี้

6.3.1 จากผลการวิจัยโดยรวมทั้งสามด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางดังนั้นควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด

6.3.2 จากผลการวิจัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จากทั้งสามด้าน ดังนั้น ควรวิจัย แนวทางพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด

6.3.3 จากผลการวิจัยโดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า ข้อคำถามที่ว่า “การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสมไม่นานเกินไป” อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จากข้อคำถามโดยรวมทั้งสามด้าน ดังนั้น ควรวิจัย กลยุทธ์ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด

7. เอกสารอ้างอิง

กมลพรรณ พวงคำ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนันทบุรี สาขาปากเกร็ด. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภาพร นินเนนนท์. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสยาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

พรนรินทร์ เกตุแก้ว (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครศรีธรรมราช**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

มนตรี ศรีมันตร (2540). **การปรับปรุงระบบและวิธีการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดิน**. เอกสารวิจัยการปฏิบัติงานของโรงเรียนนักบริหารงานที่ดินระดับสูง กรมที่ดิน. กรุงเทพมหานคร : กรมที่ดิน.

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน. (2552). **นโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี**. นนทบุรี : กรมที่ดิน

สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด. (2558). **ข้อมูลทั่วไปและสถิติการให้บริการ**. ร้อยเอ็ด : สำนักงานที่ดิน.

8. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมพู่ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยะสิงห์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญดร.อานวย สังข์ช่วย และ ดร.พัชรี ศิลารัตน์คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องและแนะนำการแก้ไขให้ถูกต้อง ทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ นายชาติอุบล เอื้อกิจและนายประพันธ์ พรหมขามที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต