

ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
The Opinions of the Treasury Land Tenants About The Service Rendered
by the Treasury Office in Kalasin Province

ไชโย พลทอม¹

Chaiyo Pholtom¹

รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์²

Assoc. Prof. Udom Piriyasingh²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2560

Email : yayoi3554@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 28 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .70 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้คอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด

¹ Graduate Students Majoring in Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

² Lecturers to Graduate Curriculum, Department of Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

* ได้รับบทความ: 27 กุมภาพันธ์ 2561; แก้ไขบทความ: 4 เมษายน 2561; ตอบรับการตีพิมพ์: 11 เมษายน 2561

Received: February 27, 2018; Revised: April 4, 2018; Accepted: April 11, 2018

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อย ควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ และเพียงพอ และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ

คำสำคัญ : 1. ความคิดเห็น 2. ที่ราชพัสดุ 3. การให้บริการ 4. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

ABSTRACT

The objectives of the research were 1) to study the opinions of the treasury land tenants about the service rendered by the Treasury Office in Kalasin Province, 2) to compare the opinions of the treasury land tenants in the said area, classified by gender, age and income, and 3) to survey the suggestions and recommendations proposed by the respondents. The samples were the tenants as mentioned, totally 384 in number. The device used for data collection was the five-rating scale questionnaire with reliability at the rate of 0.70, and the statistical tools employed for data analysis were frequency, percentage, mean, S.D., t-test (Independent Samples) and f-test (One way ANOVA).

The research results were as follows: 1) The opinions of the treasury land tenants about the service rendered by the Treasury Office in Kalasin Province were found, on both overall and individual aspects, to stand at the 'MOST' level. The aspect that stood on top of the level was the service instrument, followed by service counter, persons in charge and service steps, respectively. 2) The comparison of the respondents' related opinions, classified by gender, age and income, was found to show the no statistically significant difference at the rate of .05. 3) The suggestions proposed by the respondents were the following: (1) The brochure/documents dealing with the renting of the treasury lands should published and distributed. (2) The documents available at present were less in number, and their number should be increased to meet with the demands. (3) The information posters, where the location maps were shown, should be prepared to facilitate the contacts.

Keywords : 1. The opinions 2. The treasury land tenants 3. The service rendered 4. The treasury office

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนับเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จของการดำเนินงานในทุกองค์กร รวมถึงส่วนราชการในปัจจุบันได้หันมาให้ความสำคัญของการบริการมากขึ้น โดยเฉพาะส่วนราชการได้มีการปรับตัวเข้าสู่ยุคของการแข่งขัน หนึ่งใน การปรับตัวเพื่อช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันก็คือการปรับตัวเรื่องบริการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชน สามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง มีการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของกระบวนการ พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ นำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึง ถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2556 : 31-33)

การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนั้น มีนักวิชาการได้เสนอทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้คล้ายคลึง และแตกต่างกัน แนวคิดหนึ่งที่ได้นำเสนอและนำไปปฏิบัติในการให้บริการ คือ การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ สถานที่ให้บริการ ด้านความสะอาดของพื้นที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือจำนวน อุปกรณ์และเครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกของการบริการที่ให้ความรวดเร็วในการบริการ และความเสมอภาคของการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536 : 49-50)

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดกรมธนารักษ์ได้จัดทำแผนส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งสี่ประเภท คือ การจัดให้เช่าเพื่อประกอบการเกษตร การจัดให้เช่าเพื่ออยู่อาศัย การจัดให้เช่าอาคารราชพัสดุ และการจัดให้เช่าเพื่อประโยชน์อย่างอื่น จากการให้บริการ

ที่ผ่านมาพบว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้รับรางวัลในการบริหารงานดีเด่นในปี 2553 และปี 2554 และรางวัลอื่นๆ ในด้านต่างๆ แต่ผู้เช่าที่ราชพัสดุซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียยังได้ร้องขอผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการว่า ต้องการให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์เพิ่มช่องทางให้บริการในการชำระค่าเช่าให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น มีการออกให้บริการนอกสถานที่ในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการจัดเก็บค่าเช่านอกสถานที่ในทุกปีและให้ทั่วถึง การให้บริการให้ความรู้เรื่องที่ราชพัสดุนอกสถานที่ เพื่อไม่ให้เกิดการใช้ที่ราชพัสดุผิดวัตถุประสงค์ การให้บริการออกเอกสารสิทธิการเช่าแก่ผู้บุกรุกให้ทั่วถึง เป็นต้น ดังนั้น ธนารักษ์พื้นที่และเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ต้องนำหลักการให้บริการที่ดีมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารงาน ภายใต้ระเบียบ หลักการ แนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามระเบียบของกรมธนารักษ์เพื่อให้การบริการและบริหาร งานของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีความเพียงพอต่อผู้เช่าที่มารับบริการ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถตรวจสอบความถูกต้อง และลดปัญหาการถูกร้องเรียนได้ ซึ่งยังไม่ทราบว่าการให้บริการดังกล่าวตรงตามความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนและผู้เช่าที่ราชพัสดุหรือไม่ มากน้อยเพียงใด (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์, 2560 : 6-8)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการดำเนินการให้บริการประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ แตกต่างกัน
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

3. สมมติฐานการวิจัย

ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

- 4.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
- 4.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ ต่างกัน

4.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

4.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่ได้รับสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (กัลยา วาณิชบัญชา, 2548 : 19) ความเชื่อมั่นที่ 95% หรือกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนวณจำนวนตัวอย่างตามจำนวนประชากร มากน้อยตามวิธีบัญญัติไตรยางศ์ โดยใช้เพศ และรายได้ เป็นตัวแปรควบคุม (Control Variables) โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .70 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้คอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 และมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 – 60,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.07

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ด้าน ลำดับตามด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

6.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 ข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยสรุปทั้งสี่ด้านลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ ควรจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อย และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ด้าน ลำดับตามด้าน

ที่มีค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดกรมธนารักษ์ได้จัดทำแผนส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งสี่ประเภท โดยยึดหลักการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่เป็นไปตามนโยบายการกำกับองค์กรที่ดีของกรมธนารักษ์ และเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (กรมธนารักษ์, 2554 : 2) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตลอดจนทั้งเป็นการดำเนินกิจกรรมการให้บริการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556–2561 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2556 : 31-33) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชนโดยสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้เน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุ สามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและผู้เช่าที่ราชพัสดุโดยตรง มีการให้บริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง มีการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของกระบวนการ พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยโดยรวมจึงอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องผลการวิจัยของกมลพรรณ สุธอย (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย หมกทอง (2554 : 144) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

7.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ที่มีเพศ อายุและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ไปในทิศทางเดียวกัน ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ว่าจะเพศ อายุและรายได้เท่าไรก็ตามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ไม่ขึ้นอยู่ว่าจะเพศอายุ และรายได้เท่าใด แต่ขึ้นอยู่กับการให้บริการในด้านต่างๆของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาทีน เพียรศิริ (2560 : 117) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา เครือข่ายการจัดการศึกษาที่ 20 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารโดย

ใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา เครือข่ายการจัดการศึกษาที่ 20 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ ต่างกัน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันส่วน บุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระโกศล อุตตโร (ทรายเพ็ชร) (2559 : 239) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของ บุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ และด้านความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์ พื้นที่กาฬสินธุ์ควรจะรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

8.1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงาน ธนารักษ์ พื้นที่กาฬสินธุ์ควรรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในการให้บริการในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการพัฒนา สถานที่ให้บริการให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ

8.1.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในการให้บริการในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการรักษาอุปกรณ์ให้มีคุณภาพและมีเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่สุดต่อไป

8.1.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรจะรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในการให้บริการในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการมีระบบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ตลอดทั้งการพัฒนากระบวนการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการได้รับความ สะดวกและเกิดความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์มากที่สุด

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.2.1 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและแต่ละด้านทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่องสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์กำหนดไว้ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.2.2 ผลการวิจัยพบว่า ในจำนวนการให้บริการทั้ง 28 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้มาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง ความต้องการของผู้เข้าที่ราชพัสดุเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

9. เอกสารอ้างอิง

- กมลพรรณ สุขอย. (2558). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กรมธนารักษ์. (2554). แผนปฏิบัติการกรมธนารักษ์. กรุงเทพมหานคร : กองแผนงาน กรมธนารักษ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- พระโกศล อุตตโร (ทรายเพชร). (2559). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 5(1). 239-250.
- พิสมัย หมกทอง. (2554). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาทีน เพียรศิริ. (2560). การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา เครือข่ายการจัดการศึกษาที่ 20 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 6(1). 116-126.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. 2556-2561. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์. (2560). รายงานผลการปฏิบัติการกรมธนารักษ์ ประจำปีงบประมาณ 2560. กาฬสินธุ์ : สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์.

10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือและความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณอาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยยธทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และชี้แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือ และได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิดตลอดจนการตรวจสอบแก้ไข อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมพู ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ นายโกวิท ฉันทจิตร ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจน ชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ขอขอบพระคุณธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณผู้เข้าที่ราชพัสดุซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เมตตา กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบุชาพระคุณแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต