

ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี The Effectiveness of Services of The Saraburi Provincial Land Office

ศุภวรรณ ทองแท้

Suphawan Thongtae

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 338 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถามปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพของการให้บริการ, สำนักงานที่ดิน, จังหวัดสระบุรี

Abstract

The purposes of research were to study the effectiveness of services of the Saraburi provincial land office. This research is a quantitative research. The sample group used in this research is the people who come to use the Saraburi provincial land office, a total of 338 people. Tools used to gather data were questionnaires about the effectiveness of the services of the land office of Saraburi. Which are the questionnaire with questionnaire, scale model, evaluation value and open-ended questionnaire, data analysis using the software for social science research, the statistics used are frequency, percentage, frequency, percentage, mean ($\bar{X}$) and Standard deviation. (S.D.).

Results revealed that: the effectiveness of services of the Saraburi provincial land office. Overall is at the highest level. When considering each aspect, it was found that the job accuracy having the highest mean is at the highest level. Next is the equality of service, the manners of service personnel, service duration and the environment with lowest average Ranked at the high level respectively.

Keywords: The Effectiveness of Services, Land Office, Saraburi Province

Received: 2019-12-28

Revised: 2020-01-22

Accepted: 2020-05-15

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจอันสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันได้มีกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ คือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centered) การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการเพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้นลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้น้อยลงเพื่อบริการประชาชน ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการการบริการของภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับ เงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 1-2)

ภารกิจของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรีในปัจจุบันนับวันจะทวีมากขึ้น ปัญหาของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรีที่ประสบอยู่ส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ตลอดจนข้อปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบการต่างๆ นอกจากนี้ก็มีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ตัวอย่างได้แก่ งานบริการเกี่ยวกับการออกเอกสารสิทธิ์ที่ดินที่มีความล่าช้ามาก การนัดหมายเพื่อออกรังวัดที่ดินใช้เวลานานนัดหมายนานนับเป็นปี ปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการพิสูจน์แนวเขตที่ดินไม่ชัดเจนทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกและใช้เวลาในการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นต้น

สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ได้พัฒนาและทำการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับที่ดิน เป็นต้นว่า การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การรังวัดออกโฉนดที่ดิน การรังวัดแบ่งแยก การรวมและการสอยเขตที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ์ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การคุ้มครองที่ดิน การดูแลรักษาที่ดินของรัฐ การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา การกำหนดสิทธิในที่ดินของคนต่างด้าว การกำหนดสิทธิของนิติบุคคลบางประเภท รวมถึงการค้าที่ดินโดยการให้บริการประเภทต่าง ๆ เหล่านี้เป็นบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 แต่ภาพลักษณ์ ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนในการบริการเกิดปัญหาหลายอย่างและเป็นปัญหาที่สะสม 2 มาเป็นเวลานานขาดการแก้ไขอย่างจริงจังในหลายเรื่อง เช่น การบริการล่าช้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนเป็นหน่วยงานที่มีการคอร์รัปชันสูง ประชาชนทั่วไปไม่ค่อยรู้จักสถานที่ตั้ง การติดต่อราชการยุ่งยาก ความไม่เป็นกลาง ให้อภิสิทธิ์คนรวยมากกว่าคนจนและไม่สนใจ แก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างจริงจัง จริ่งจืด รวดเร็ว การปล่อยปละละเลยให้มีงานรังวัดค้างจำนวน มาก ๆ เป็นต้น สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ประสบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่การให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการและยัง ไม่สามารถแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้นได้ในสายตาประชาชนที่เข้ามารับบริการและประชาชนทั่วไป

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี มีการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใสเป็นองค์กรที่ได้รับมาตรฐานเป็นที่พึงของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการคุณภาพภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพจัดการภาครัฐเกิดจากแนวคิดการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ 4 ประเด็น คือ 1) การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) 2) การลดขนาด และการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) 3) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence) 4) การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) ใน การนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ดำเนินการเตรียม ความพร้อมให้แก่ส่วนราชการต่าง ๆ ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริหารงานภาครัฐ โดยนำกรอบการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 รวมทั้งแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับร่วมกันในระดับนานาชาติว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมาวิเคราะห์เทียบเคียง เพื่อให้ได้เกณฑ์มาตรฐานที่สอดคล้องกับบริบทของระบบราชการไทยและพัฒนาไปสู่ระดับสากลได้ โดยกำหนดเป็นรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มอบให้กับหน่วยงานที่มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ การจัดการคุณภาพภาครัฐเน้นการบริหารเชิงคุณภาพ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าคุณภาพของผลผลิตเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความได้เปรียบแข่งขันให้แก่องค์กรได้ค่อนข้างมาก องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสนใจกับการจัดการระบบคุณภาพขององค์กรกันมากขึ้น การจัดการระบบคุณภาพภายในองค์กรจึงเป็นประเด็นกลยุทธ์ที่องค์กรภาครัฐหลายแห่งให้ความสนใจและริเริ่มให้มีการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้สูงขึ้นและความได้เปรียบแข่งขันระหว่างองค์กรภาครัฐด้วยกัน (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548: 4)

ธีรกิต นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2552) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพ ของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับ บริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสพการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้ว นั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการใน ระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และ การนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษา อุปกรณ์เครื่องมือ ให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและ เชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม ของ สถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของกิจการผู้ให้บริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น

จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ได้แก่ การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

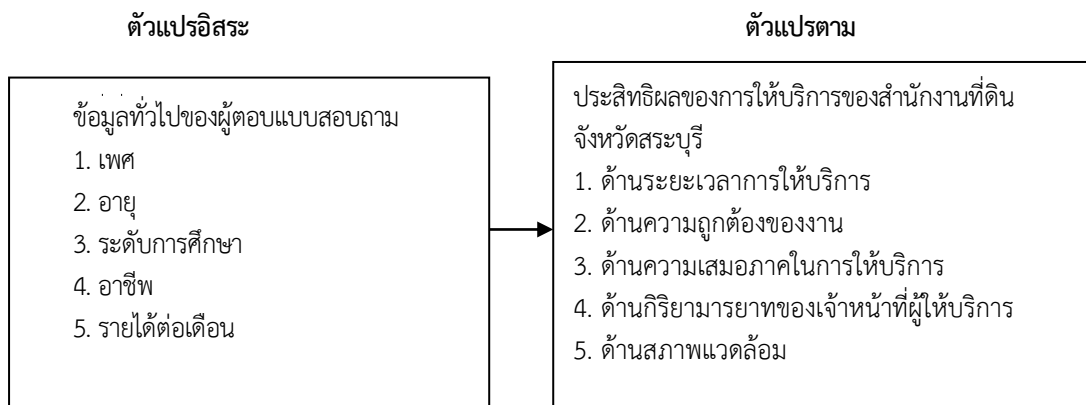
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชลิตา ศรมณี และคณะ (2556 : 18) บริการสาธารณะและการจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล้ายคลึงกัน คือ บริการสาธารณะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจัดทำ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรพิจารณาจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบและข้อจำกัดต่าง ๆ ของแต่ละแห่ง และควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะได้ว่า ระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง หน่วยงานองค์การของรัฐหรือเอกชน ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะจะต้องทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เป้าหมาย คือ ตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาค เพียงพอต่อเนื่อง สะดวก ประหยัด และต้องตรงต่อเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยจึงได้นำหรือประยุกต์จากแนวคิดดังกล่าวมาใช้และประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรีใน 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ช่วงเวลา 8.30 – 16.00 น. โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี จากประชากรที่มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน โดยเฉลี่ยทั้งหมด 2,800 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของยามานะ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 338 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

ใน 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ เดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี กำหนดระดับการให้บริการเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งระดับการให้บริการ เป็น 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์ของ Best (1981 : 89)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. วิเคราะห์ความสำคัญของเนื้อหาสาระของประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

2. ศึกษาเอกสาร และวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี เพื่อร่างแบบสอบถาม

3. เขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมสาระ และองค์ประกอบของประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี จำนวน 1 ฉบับ โดยมีรายละเอียดจำแนกได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี 5 ด้าน คือ 1) ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ 2) ด้านความถูกต้องของงาน จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ 4) ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 7 ข้อ

4. เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแบบสอบถาม

5. นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) ใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

ถ้าเห็นว่า สอดคล้อง ให้คะแนน + 1

ถ้าเห็นว่า ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่า ไม่สอดคล้อง ให้คะแนน - 1

จากนั้นนำค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมารวมกันเพื่อหาค่าความสอดคล้องจากสูตร

$$IOC = \sum R / N$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง

R คือ คะแนนความคิดเห็น

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า 0.5 ถือว่าคำถามข้อนั้นมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้ ถ้าต่ำกว่านั้นจะต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ซึ่งพบว่าแบบสอบถามมีค่าคะแนนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองให้ (Thy out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7

7. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย คือ ในพื้นที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามและดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองในขณะนั้นจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

8. นำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียง จัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเขียนรายงานในลำดับต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 338 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2562

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best (1981, 89)

ผลการวิจัย

ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43) และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) ตามลำดับ

1. ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ย อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

2. ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจน ขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ

3. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

4. ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันุนใจ ไม่ใช้อารมณ์แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วย อธิษาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

5. ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการและช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ จัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

2. ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พระมหาเตชินท์ สิทธิฐาน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุพวง แซ่หว่อง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาและความต้องการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการให้การบริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี สำเร็จการศึกษา ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพค้าขาย มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และเคยมารับบริการ ในปี 2553 จำนวนมากกว่า 2 ครั้ง ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชน ด้านบุคลิกภาพ ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ปัญหาอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการฝึกอบรมการพัฒนา รูปแบบการให้การบริการคุณภาพฯ พบว่า มีความต้องการพัฒนารูปแบบการให้การบริการคุณภาพแก่ประชาชน แยกเป็นรายด้าน คือด้านบุคลิกภาพ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมฯ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหัน ไม่ใช้อารมณ์แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ภักดีริตา อ่อนสุระทุม (2560) ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) อยู่ในระดับมาก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) อยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัด

สกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้ จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากกล้า ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 3) ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากกล้า ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

5. ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการและช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ จัดสถานที่ และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ควรมีการปรับปรุง ในส่วนของช่องทางการให้บริการที่หลากหลายประเภทแยกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น งานด่วน งานนิติกรรม งานเบ็ดเตล็ด งานแบ่งแยก ตามเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อให้สามารถตรวจสอบลำดับคิวได้ชัดเจน และมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

3. ควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการให้บริการแก่ประชาชนสร้างค่านิยมให้เจ้าหน้าที่รักการให้บริการ มีความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อมีความสุภาพ

อ่อนน้อม ถ่อมตน รักการให้บริการ

ข้อเสนอในเชิงนโยบาย

1. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับนับถือและศรัทธาจากประชาชนผู้มาใช้บริการ
2. สร้างความก้าวหน้า แรงจูงใจ ความผูกพัน และให้เป็นธรรมแก่บุคลากรในองค์กรด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
3. สำนักงานที่ดินฯ ควรให้ความเอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในทุกๆ ด้าน เพราะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการปรับปรุงนโยบายที่ดี มีประโยชน์ต่อพนักงาน เสริมสร้างให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน
4. ควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีและช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยความสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เป็นไปในทิศทางที่ดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ควรทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติธัช อัมวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2552). การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำแผนปฏิรูปราชการ 4 ปี. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2558 จาก <http://www.opdc.go.th>
- ชลิดา ศรีมณี. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒน บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนา สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2552). การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภุ. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ภักดีธิดา อ่อนสุระทุม. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุฟ้าง แซ่หว่อง. (2553). ปัญหาและความต้องการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). pp.202-204. New York: Harper Collins Publishers.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*. 90-95. New York: Wiley & Son.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.