

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ

Service Quality of the Bangkok Land Office, Bang Kapi Branch

กาญจนา คำตัน¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล², กฤษณา ฟองธนกิจ³ และ ศักดิ์สิทธิ์ พรรัตนศรีกุล⁴
Kanjana Kamtan¹, Chandej Charoenwiriya², Krishna Fongtanakit³ and Saksit Pornrattanaseekul⁴

^{1,2,3,4} หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
^{1,2,3,4} Master of Arts Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand
E-mail: charndeja@gmail.com², yenwang33033@hotmail.com⁴

Received: 2022-05-19; Revised: 2022-06-07; Accepted: 2022-06-10

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ F-Test

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยภาพรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ 2) อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความเห็นคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานที่ดิน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the service quality level of the Bangkok Land Office Bangkokkapi Branch and 2) to compare the service quality of the Bangkok Land Office Bangkokkapi Branch according to the personal characteristics of the service recipients. Using survey research methods, it collected data from the population, i.e., people who received services of the Bangkok Land Office, Bang Kapi Branch, a sample of 375 people, using the Taro Yamane



sample size formula. Data were analyzed, including percentage, mean and standard deviation. Test for differences using F-Test statistics.

The research results found that 1) the quality of service provided by the Bangkok Land Office, Bangkok Branch, overall and in all aspects, was at a high level. The order from most to least was adequately, followed by continuous service. Progressive service on-time service 2) age, marital status, educational level, occupation, and monthly income Different opinions on the service quality of the Bangkok Land Office, Bangkok Branch were not different.

Keywords: Service Quality, Land Office

บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันและนํานโยบายการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ไปสู่เป้าหมายการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐโดยการออกหนังสือ แสดงสิทธิการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ มีเจตนารมณ์ ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรมภายใต้วิสัยทัศน์ กรมที่ดินที่กำหนดว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติสู่การบริการที่เป็นเลิศ” กรมที่ดินได้พัฒนาระบบบริการให้มีความเป็นเลิศ โดยมีสำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนภารกิจ การให้บริการประชาชน ตามภารกิจหลักของกรมที่ดินคือ บทบาทหน้าที่ในการคุ้มครอง สิทธิประชาชนด้านความมั่นคงของภาครัฐ และยังมีบทบาทสำคัญที่ควบคู่ไปกับการอีกประการหนึ่งคือ เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งเป้าหมายการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ และมุ่งการปฏิบัติราชการโดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการ ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2559)

ด้วยสภาพการเปลี่ยนแปลงตามกระแสความเจริญทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความเข้มแข็งของภาคธุรกิจและภาคเอกชน กรมที่ดินจึงได้มีการพัฒนาสำนักงานที่ดินให้มีการบริการ และเพิ่มเติมขยายรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กรมที่ดิน ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนในการพัฒนาระบบงานของสำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก ในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อความต้องการของประชาชน และจัดให้มีการให้บริการเพิ่มขึ้นจากภารกิจปกติ เช่น โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน โครงการรับจดทะเบียนต่างสำนักงาน รวมทั้งได้มีการปรับปรุงระบบงานให้มีความทันสมัย ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน มีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติสามารถตัดสินใจ เพื่อให้

การทำงานสำเร็จรวดเร็วขึ้น และมีความมุ่งมั่นที่จะบริการให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามบทบาท และหน้าที่หลักคือ การกึ่งในการคุ้มครองที่ดินของรัฐและประชาชน และสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวก หรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่าง ผู้ให้ และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพตามตัวชี้วัด ร้อยละของประชาชนที่รับ บริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่องานบริการของกรมที่ดิน สำนักงานที่ดินจึงเป็น หน่วยให้บริการที่มี หน้าที่โดยตรงในการตอบสนองต่อภารกิจ ของกรมที่ดิน

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดิน ของบุคคลและจัดการที่ดิน ของรัฐ เพื่อความมั่นคงในการถือครองที่ดินของบุคคล การได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยการรังวัดทำ แผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิ ในที่ดินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน การส่งเสริมธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนการบริหาร จัดการที่ดินของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมาย ว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ดำเนินการตามกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วย อาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้ เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและ กระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตาม แผนงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติ ประมวลผล และวิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรม
- 4) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการ เกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 5) ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ที่ดิน
- 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือ คณะรัฐมนตรี มอบหมาย (กรมที่ดิน, 2559)

ภาวะปัจจุบัน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ต่างคาดหวังกับองค์กร กรมที่ดิน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความเหมาะสมจากทรัพยากรที่มีแนวโน้มจะ ลดลงเรื่อย ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและ เกิดผลสัมฤทธิ์ (สุธี เจริญกล้า, 2553) จากอดีตที่ผ่านมา กรมที่ดินได้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะ พร้อมทั้งออกเอกสารสิทธิในที่ดิน เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการถือครองที่ดินของประชาชน เป็นการแก้ไข ปัญหาและบรรเทาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทั้งนี้ กรมที่ดินยังสร้าง นวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การให้บริการประชาชน (อนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ, 2554)



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2563

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมจากเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, 2550) ขณะที่จารุบุญ ณ ปาณานนท์ (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการจะวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้ 1) ไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้ 2) ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อมผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ 3) ความสามารถในการให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง 4) ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย 5) ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ 6) การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ 7) ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและไว้วางใจได้ 8) ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ 9) ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว และ 10) พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม

ขณะที่นักวิชาการต่างประเทศ Dickens (1994) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของความเป็นเลิศ ที่ปราศจากความบกพร่อง และสามารถตอบสนองความต้องการ หรือเกิดประโยชน์กับลูกค้า คุณภาพการให้บริการถูกประเมินโดย ผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างบริการที่รับรู้ กับบริการที่คาดหวัง (Kotler, 1994) เช่นเดียวกับ Fitzsimmons (2006) กล่าวว่า

คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, et. al. (1990) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พารารามัน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่อง คุณภาพบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้า และบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman, et. al. (1990) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อ ขอรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และ ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/Knowing the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ



10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสมสวยงามและทันสมัย

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการ มีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการ เสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ

Peter and Donnelly (2004) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ มี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว
4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และ ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และ รับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

Millet (1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรอบของกฎหมาย ไม่มีการ

แบ่งแยกในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็น ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีผลหากจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ ความสามารถ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพนั้นคือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ จำนวนทั้งสิ้น 6,200 คน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2563) โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 375 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)



ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best (1981)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบ (t-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ ของ LSD

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.1) ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 33.6) รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป และ 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 56.3) รองลงมา หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย และโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 44.0) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 25.9) รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 50.4) รองลงมา รายได้ 15,001 – 25,000 บาท รายได้ 25,001 – 35,000 บาท และรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยภาพรวม

โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.09	0.55	มาก	5
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.12	0.53	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.26	0.69	มาก	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.24	0.71	มาก	2
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.14	0.68	มาก	3
รวม	4.17	0.45	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.24$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.14$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.12$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ที่มีเพศต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	P
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.02	0.56	4.13	0.54	-1.726	0.08
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.09	0.53	4.13	0.52	-0.728	0.46
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27	0.73	4.26	0.66	0.156	0.87
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.74	4.25	0.70	-0.231	0.81
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.70	4.14	0.67	-0.128	0.89
รวม	4.15	0.46	4.18	0.44	-0.657	0.51

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ จำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.205	3	0.402	1.999	0.11
	ภายในกลุ่ม	74.587	371	0.201		
	รวม	75.793	374			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.170	2	0.085	0.417	0.65
	ภายในกลุ่ม	75.623	372	0.203		
	รวม	75.793	374			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.170	2	0.085	0.418	0.65
	ภายในกลุ่ม	75.623	372	0.203		
	รวม	75.793	374			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.257	5	0.051	0.251	0.93



ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
	ภายในกลุ่ม	75.535	369	0.205		
	รวม	75.793	374			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.268	3	0.089	0.439	0.72
	ภายในกลุ่ม	75.524	371	0.204		
	รวม	75.793	374			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญ์ทัศน์ พิษยประภาพัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านการสร้างสัมพันธ์ได้ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความสามารถให้บริการด้านความมีอัธยาศัย และด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา สำนักงานที่ดินเปิด - ปิด บริการตรงเวลา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน และขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร นินนินนธ์ (2556) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านองค์การอื่นได้แก่

การรับรู้ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีช่องทางการให้บริการสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น และบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ พรหมโคตร (2560) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่าง

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมศวร์ เสือทอง (2556) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ การเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย และการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับ



บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2559) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของ ประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยควรมีการจัดหาและพัฒนาการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ และควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ในหลายช่องทาง นอกจากกล่องรับความคิดเห็นแล้ว ควรจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินผ่านทางระบบออนไลน์ต่าง ๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์

2. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ควรพิจารณาจัดเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับคนชรา และคนพิการให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่คนชรา และคนพิการ โดยเฉพาะ

3. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อ ซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำนิติกรรมต่าง ๆ เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความสะดวกอีกทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2559). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- จารุบุญณ ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการท่องเที่ยว*. 11 – 12.
- ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นิภาพร นินเนินนนท์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปาริชาติ พรหมโคตร. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัณฐกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุธี เจริญกล้า. (2553). *วิเคราะห์พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539: ศึกษากรณีหน่วยงานของรัฐบังคับให้เจ้าหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*. (เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ).
- สุเมศวร เสือทอง. (2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- Dickens, P. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John Welly & Son.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management : Operations, Strategy and information technology (3rded.)*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control (8thed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman and et. al (1990). *Delivering Service Quality : Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.
- Peter. P. J. and H. Donnelly. Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills 7 ed*. New York: McGraw – Hill.
- Yamane,T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York: Harper and Row Publications.