

คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
QUALITY SERVICE OF LAND OFFICE NAKHON PHANOM PROVINCIAL

วิลาสินี เจริญ

Wilasinee Charoen

โกศล สอดส่อง

Koson Sodsong

วิทยาลัยพินธุบัณฑิต

Pitchayabundit College

E-mail : charoen.wila@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 16 ธันวาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 4 พฤษภาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 4 พฤษภาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 30 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 391 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ได้แก่ 1) ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อกำหนดเวลาพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาไว้โดยเฉพาะเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนและออกหน่วยบริการให้คำปรึกษาในพื้นที่ 3) เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการควรมีระบบสำรองการทำงานกรณีไฟฟ้าดับ 4) ควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำประชาชน และที่จอดรถ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานที่ดิน, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The main objectives of this research was to study the quality service of the Land Office Nakhon Phanom Provincial. To compare of service quality of the Land Office Nakhon Phanom Provincial When classified by personal characteristics and to study guidelines for improving the service quality of the Land Office Nakhon Phanom. A sample was People who come to contact for service of Land Office Nakhon Phanom Between 1 October - 30 December 2020, a total of 391 people. Obtained data were analyzed by using descriptive statistics. Frequency , percentage , mean ,standard deviation, t-test and f-test were used for the statistical treatment.

Findings of the Research were as follows Service quality of Land Office Nakhon Phanom Overall, it was at a high level ($\bar{X}$ = 4.40). When considering each aspect, it was found that the quality of service was at a high level in all aspects, with the highest mean process/service procedures ($\bar{X}$ = 4.48), the staff/service persone ($\bar{X}$ = 4.39), in the area location and facilities arrangement ($\bar{X}$ = 4.38), and the service channels ($\bar{X}$ = 4.36) Respectively. The comparison service quality of the Land Office Nakhon Phanom When classified by personal characteristics Consisting Found that Different levels of education level and occupation Statistically significant at a level of 0.05 ,gender, age, and average monthly income were not different. The guidelines for improving the service quality of the Land Office Nakhon Phanom Including 1) Staff should be developed to provide services quickly and timely. Along with informing the recipients clearly about the process and duration of the service 2) Should arrange a dedicated service staff to answer questions or give advice In order to facilitate the people who have suffered and issue an advisory service in the area 3) The tools and technology they provide should have a backup system in the event of a power failure. 4) Should improve buildings and facilities such as public bathrooms and parking.

Keywords : Service quality, land office, Performance Efficiency

1. บทนำ

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดินในด้านการดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์ และในที่ราชพัสดุ การรังวัดและทำแผนที่จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประเมินราคาที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น และหน้าที่ตามกฎหมายอื่น คือ การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรังวัดเอกชน ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาแล้วนี้ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในด้านการให้บริการ โดยการบริหารจัดการต้องยึดถือปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อ

ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การให้มีคุณภาพเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, หน้า 8)

บทบาทและหน้าที่หลักประการหนึ่งของกรมที่ดิน คือการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะต้องสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชน ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน ขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการบริการที่ตนต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับตน โดยปัจจุบันมีการนำแนวคิดในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้ใช้บริการหน่วยงานของรัฐแม้ไม่ได้สร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถ้าภาพลักษณ์ดีก็จะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานขององค์กร ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจเพื่อความสัมพันธ์ต่อกันต่อไป โดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกัน และหน่วยงานราชการก็ต้องสนองตอบความต้องการในทุกด้านได้เช่นเดียวกัน คือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจจากสิ่งดี ๆ ที่ได้รับเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2558, หน้า 2)

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีภารกิจหลักในการดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และ กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ และการแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับดูแลและ สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอ และปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย สำหรับภารกิจที่สำคัญ ในส่วนของการให้บริการประชาชนในเรื่องทั้งหลายเกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องงานทะเบียนและงานรังวัด โดยปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรมคุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป ได้เข้าถึงกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องยึดความยุติธรรมและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพความรู้สึกรักนึกคิดของประชาชนอย่างซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการนั้นต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาล (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม, 2561)

การให้บริการในงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่

จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดด้วยความยุ่งยาก หรือขั้นตอนในการปฏิบัติ จึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพ ในการให้บริการ อย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัวชุมชน และการประกอบการตลอดจนบอกถึงความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

จากระบบการปฏิบัติงานให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมพบปัญหาว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับความสะดวกในขั้นตอนกระบวนการให้บริการทั้งงานรังวัด และงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ การไม่ได้รับคำปรึกษาที่ดีในการไปติดต่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่ดินเนื่องจากไม่มีจุดบริการของเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำปรึกษาแนะนำไว้โดยเฉพาะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้าทำให้การรอคอยใช้เวลานาน ด้านสถานที่เก้าอี้ ที่นั่งรอไม่เพียงพอ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกห้องน้ำประชาชนไม่สะอาดถูกสุขลักษณะ ส่งผลให้ผู้รับบริการ ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเท่าที่ควร

นักศึกษาประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยศึกษาว่า ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ยังจะทำให้ทราบถึงผลสะท้อนและประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จะนำมาซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริการแก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยสถิติผู้มาขอรับบริการในรอบปี พ.ศ. 2563 จำนวน 18,000 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการของยามาเน (Taro Yamane อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด 2538 : 40) ได้กลุ่มตัวอย่าง 391 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ช่องทางการให้บริการ และ 4) การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ ที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2563

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ในที่นี้หมายถึงการบริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

กระบวนการให้บริการ หมายถึง มีจุดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการให้ผู้รับบริการทราบ มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มีบัตรคิว มีการลำดับขั้นตอนการให้บริการตามความสำคัญก่อน-หลัง เป็นไปตามระเบียบและตามขั้นตอน การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีจุดบริการหรือช่องทางให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีจุดบริการนอกเหนือจากช่องบริการปกติ เช่น ช่องบริการสำหรับผู้ป่วย ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น มีการให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการ เช่น ไม่หยุดพักเที่ยง การให้บริการหลังเวลาราชการเนื่องจากการบริการที่ไม่แล้วเสร็จจากเวลาราชการปกติ การบริการในภาพรวมที่ให้ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการสามารถที่จะประเมินระดับความเชื่อมั่นได้

การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงให้เห็นถึงจุดบริการอย่างชัดเจน รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ เช่น มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสม การจัดสัดส่วนพื้นที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพื้นที่สำหรับผู้มารับบริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ แวนสายตาผู้สูงอายุ มุมข้อมูลข่าวสาร สัญญาณ wifi วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการเพียงพอ สะดวก และเหมาะสมต่อการให้บริการ

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด ตลอดจนให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

การให้บริการของสำนักงานที่ดิน หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลงการรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำ แผนที่สำหรับที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำนวน 18,000 คน ในปี 2563 ทั้งปี

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมจากประชากร จำนวน 18,000 คน โดยใช้แนวคิดการ คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973 : 125) (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2538 : 40) และการกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม แบบสอบถามมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี 5 ข้อ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมี 5 ข้อ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 5 ข้อ 4) ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 5 ข้อ รวมทั้งหมด 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

7. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ด้าน
2. กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม และนิยามตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาและมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบข้อเท็จจริงได้
3. เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ในเนื้อหา ภาษาและความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงในเนื้อหา (contents validity)
4. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาและประเมิณผล โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congurence หรือ IOC) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

สอดคล้อง = +1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนได้แก่

1. นายธวัชชัย จันทร์ตาประดิษฐ์ นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
2. จ.ส.ต.พันธ์เกียรติ ริยะวงษ์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
3. ผศ.ดร.พิชัยรัฐ หมั่นดวง อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .67 ไปทดลองใช้ (Try Out) ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาทาตุนม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำนวน 391 คน ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ทราบลักษณะของแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามตลอดระยะเวลาการทำงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภาคสนามเป็นเวลา 91 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2563

9. การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนน้ำหนัก ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

ระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน

2. นำคะแนนเฉลี่ยรายข้อและรายด้านเทียบกับเกณฑ์เพื่อหาระดับคุณภาพชีวิตดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2548 : 100) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึงมาก

2.51 – 3.50 หมายถึงปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึงน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึงน้อยที่สุด

3. การจัดอันดับจัดตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

4. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจง ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตาราง วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ ประเภท โดยการทดสอบค่าที่แบบอิสระ (t-test for Independent Samples) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test(One-way Anova) โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบมีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้วิจัยต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

5. ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ที่ได้จากแบบสอบถาม แบบปลายเปิด (Open Ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

10. ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 30 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 391 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.10 มีอายุ 31-45 ปี คิดเป็น ร้อยละ 31.50 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.6 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 23.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.70

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม

คุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.35	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.39	0.38	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.40	มาก
ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.29	มาก
โดยรวม	4.40	0.29	มาก

2. คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.48$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($=4.39$) ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.38$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.36$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีจุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.64$) มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการประกาศแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.51$) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้ ($\bar{X}=4.39$) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{X}=4.50$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ($\bar{X}=4.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.27$)

ด้านช่องทางการให้บริการ มีคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีจุดบริการสำหรับผู้ป่วย ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ไม่หยุดพักเที่ยง หลังเวลาราชการ ($\bar{X}=4.37$) และ โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับใด ($\bar{X}=4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดจุด/ช่องทางการให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.32$)

ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สัดส่วนพื้นที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.37$) รองลงมาคือ มีป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ แวนสายตา มุมข้อมูลข่าวสาร wifi ($\bar{X}=4.19$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศพบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้เห็นความแตกต่างผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนมในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและ สูงกว่าปริญญาตรี

4. เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน พบว่าผู้รับบริการที่มี อาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้เห็นความแตกต่างผู้วิจัยได้ทำการ เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังนี้

4.1 ด้านช่องทางการให้บริการ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพ ค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนกับอาชีพ อื่น ๆ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนมในด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจ ส่วนตัว และผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนมในด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายและอาชีพรับจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน

4.2 ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ามีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐกับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชนกับอาชีพอื่น ๆ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในด้านการจัดสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐและอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

5. เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

ประเด็นที่ควรปรับปรุงในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. สำนักงานที่ดินควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เนื่องจากใช้เวลาในการรอคอยนานเกินไป
2. ควรมีการลดขั้นตอนการออกโฉนดที่ดินเนื่องขั้นตอนใช้ระยะเวลานาน
3. คิวร้งวัดควรมีระยะเวลาสั้นลง ไม่เกิน 1 เดือน

4. ควรมีระบบจองคิวล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

1. สำนักงานที่ดินควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสาร บอกขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในระหว่างผู้รับบริการที่นั่งรอคิว

2. ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อซักถาม ปัญหา หรือให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาไว้โดยเฉพาะ

3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็วมากกว่าเดิม

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. สำนักงานที่ดินควรจัดช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนเพิ่มเติมนอกจากทางจดหมายหนังสือราชการ เช่น แจ้งทางโทรศัพท์ ทางไลน์

2. ควรจัดให้มีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้ป่วย คนชรา คนพิการ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องน้ำประชาชนควรมีมากกว่าเดิมและสะอาด ถูกสุขลักษณะ

2. ควรมีร้านค้า ร้านขายอาหารเครื่องดื่ม ร้านถ่ายเอกสาร ในบริเวณสำนักงานที่ดิน

3. ควรจัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบเพียงพอมากกว่าเดิม

11. อภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด 5 สมมติฐาน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 30 ธันวาคม พ.ศ. 2563 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านระดับการศึกษา และอาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกร พรรังสี (2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับ

การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐนันท์ หิรัญ (2557) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี การศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้อง กับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และ อาจารย์ภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกร พรังสี (2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48) รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.39) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิवास พรหมคำบุตร (2558) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และ อาจารย์ภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการบนพื้นฐานนโยบายและระเบียบของกรมที่ดิน มีสิ่งที่มีเอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมได้มีการขับเคลื่อนตามนโยบายของกรมที่ดินที่มีการกำหนดเป้าหมายและปรับปรุงการทำงานให้มีความทันสมัยยุคสมัยในปัจจุบัน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เช่น ระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน โปรแกรมการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบการจ่ายเงิน

ค่าธรรมเนียมภาษีอากร เป็นต้น ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วนถูกต้องซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักสำคัญในการให้บริการในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จดทะเบียนจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย และจำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตรงตามเจตนาของคู่สัญญาเพื่อป้องกันการทุจริตหรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ นอกจากนั้นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมีจิตใจใฝ่บริการ มีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานราชการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองในเรื่องของบุคลิกภาพ การมีวินัย การเสริมสร้างจิตสำนึก การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้วยการเข้ารับการอบรม ศึกษาระเบียบกฎหมายแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อได้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (2557). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 132 ตอนที่ 1ก, 2558.
- กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (2558). แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน.
- กนกกร พรรังสี. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- นัฐนันท์ หิรัญ. (2557). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทบุรี.
- นิवास พรหมคำบุตร. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมาน รังสิโยภุชงค์. (2543). การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2549). 60 ปี 60 ล้านความดีเริ่มที่เยาวชน. กรุงเทพมหานคร: สสส.
- สุวชัย ตีวีจิตร และอาจารย์ภริตา ชัยรัตน์. (2560). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง. รายงานการวิจัย ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.