

การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย
EVALUATION OF THE SERVICES OF LAND REGISTRATION OFFICE STAFF.
NONG KHAI PROVINCE

บัวลี มณีแสน*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ กรมที่ดินเป็นหน่วยงานราชการภาครัฐที่ต้องเข้าสู่กรอบของการบริหารจัดการภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ ดังนั้น จากสถานการณ์ด้านการถือครองที่ดินและการใช้ที่ดินในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาขัดแย้งรุนแรงขึ้น เนื่องจาก ปริมาณความต้องการใช้ที่ดินเพื่ออาศัยและทำกินได้เพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร ประกอบกับการใช้ที่ดินเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ มีความหลากหลายมากกว่าแต่ก่อน การพิจารณาแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า เพราะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับที่ดินกระจุกกระจายอยู่หลายหน่วยงาน นโยบายในการทำงานจึงไม่ประสานสอดคล้องกัน และที่สำคัญแต่ละหน่วยงานยังไม่มีมีการตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลที่ดินที่เป็นระบบและถูกต้องชัดเจนเพียงพอต่อการประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชนมากกว่า 100 ปี ปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกกระบวนการที่ดิน ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองเทคโนโลยีและกระแสโลกาภิวัตน์ รวมถึงการปฏิรูประบบราชการที่เน้นการบริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ได้มีการปรับระบบการให้บริการมาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่ศึกษาถึงการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย จากกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการเห็นว่ามีบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2. ผู้รับบริการเพศชายเห็นว่ามีบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ

* มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

ด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ส่วนผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เห็นว่ามีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 26 – 35 ปี, 36-45 ปี และ 46-55 ปี นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่ามีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ และผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร พนักงานของรัฐ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยสรุป ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพรับราชการ ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้ี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการใช้ในการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะสามารถช่วยลดปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย

คำสำคัญ: การประเมินการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน

ABSTRACT

This research paper is intended for The Land Department is a governmental government agency that is required to enter into the framework of public administration in accordance with the guidelines of the Office of the Civil Service Commissioner, particularly in relation to the achievement of the mission. Quality of service Satisfaction of people who come to the service. As a result, the current land and land use situation is likely to face more severe conflicts as demand for residential and residential land is increasing. The use of land for activities is more diverse than before. Delayed resolution. Because there are divisions responsible for land scattered across many divisions. Work policy is not consistent. And importantly, each unit does not have a systematic and accurate audit of land information and is sufficiently clear enough to make the decision. Therefore, the Nong Khai Provincial Land Office, which is responsible for managing

the land use right. Occupy state property And more than 100 years old, internal and external factors, the land system. It has been modified by economic, social, political, technological and globalization circumstances. Include bureaucratic reforms that focus on service-centric services. The service system has been continuously adjusted to meet the needs of service recipients. The study participants were interested in the evaluation of the service provided by the Nong Khai Provincial Office of Land Registration. From the sample of 380 people, Accidental Sampling was used as a tool to study and statistical data used for data analysis: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way). ANOVA) The research found that

1. Service recipients agree that the services of the Nong Khai Provincial Land Registration Office staff are available. The overall and four aspects of the process / process of service. Service staff Facility and quality of service In good shape

2. Male service recipients agree that the services of the Nong Khai Provincial Office of Land Registration Office The overall and the two aspects of the process / process of service. And the quality of service more than the female service. Most recipients under the age of 25 see the services of the registrar staff as a whole and four aspects of the process / service. Service staff Facility And quality of service More than 26 to 35 year olds, 36-45 years old and 46-55 year olds. In addition, service recipients with bachelor degree See that the services of the registrar staff The overall and four aspects of the process / process of service. Service staff Facility And quality of service More than recipients of primary education, secondary education, higher education, bachelor degree, and so on, and civil service recipients agree that the services of the registrar staff are overall and that the four aspects are procedural / procedural. service Service staff Facility And quality of service More than service recipients who have a professional farmer. State employees Employee And private business Statistically significant at the .05 level.

In summary, the majority of service recipients agree that the services of the Nong Khai Provincial Office of Land Registration Office Overall and individual aspects are good. Most of them are male. Under 25 years of age, bachelor degree And career This information can be used as a basis for planning to optimize. And the strategy for the service of the Nong Khai Provincial Land Office to meet the

needs of the service recipient. This can help reduce the problem of service to the satisfaction of the service users at the Nong Khai Provincial Land Office.

Keywords: Evaluation of The Services, Land Registration Office Staff

1. บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในทศวรรษที่ผ่านมา แม้ว่าจะได้รับผลสำเร็จหลายประการดังจะเห็นได้จากการขยายบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบายมากขึ้น แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาที่สังคมไทยประสบอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจและการเงินที่เกิดขึ้นในปี 2540 ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากกลไกและการบริหารจัดการในประเทศของภาครัฐมีความไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น ภาครัฐใช้จ่ายงบประมาณอย่างฟุ่มเฟือยและลงทุนในโครงการขนาดใหญ่อย่างไม่โปร่งใส ระบบราชการขาดการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ยังล้าสมัยไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ขาดความยืดหยุ่น ข้าราชการขาดจิตสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ สาเหตุเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดวิกฤติเศรษฐกิจของไทยกรมที่ดินเป็นหน่วยงานราชการภาครัฐที่ต้องเข้าสู่กรอบของการบริหารจัดการภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ ดังนั้น จากสถานการณ์ด้านการถือครองที่ดินและการใช้ที่ดินในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาขัดแย้งรุนแรงขึ้น เนื่องจาก ปริมาณความต้องการใช้ที่ดินเพื่ออาศัยและทำกินได้เพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร ประกอบกับการใช้ที่ดินเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ มีความหลากหลายมากกว่าแต่ก่อน การพิจารณาแก้ไขปัญหาคือเป็นไปอย่างล่าช้า เพราะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับที่ดินกระจัดกระจายอยู่หลายหน่วยงาน นโยบายในการทำงานจึงไม่ประสานสอดคล้องกัน และที่สำคัญแต่ละหน่วยงานยังไม่มีมาตรการตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลที่ดินที่เป็นระบบและถูกต้องชัดเจนเพียงพอต่อการประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ดังนั้น กรมที่ดินซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐ และประชาชนมากกว่า 100 ปี ปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกกระบวนการที่ดิน ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและกระแสโลกาภิวัตน์ รวมถึงการปฏิรูประบบราชการ ขณะนี้พบว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการทำงานของกรมที่ดินซึ่งประสบปัญหาในการพัฒนาล่าช้าไม่ทันการเปลี่ยนแปลง ถึงแม้ว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้กำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐมากขึ้นและมีผลกระทบต่อระบบราชการที่จะต้องปรับตัวปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและระบบราชการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นสำคัญ แต่ความคิดต่าง ๆ อดุมคติ วัฒนธรรมภายในองค์กรที่ได้ปลูกฝังและสั่งสมกันมาเป็นเวลานานไม่สามารถที่จะสลายได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว รูปแบบการให้บริการ

ประชาชนก็ยังฝังรากลึกในรูปแบบเดิม ๆ คือ เป็นนายของประชาชนมากกว่าเป็นผู้ให้บริการ ประชาชนจากปัญหาดังกล่าวคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2546 และวันที่ 6 พฤษภาคม 2546 ได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ใช้ระบบการบริหารงานแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 เป็นต้นไป โดยเห็นชอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) เป็นผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด (Chief Executive Officer : CEO) ที่มีอำนาจในการตัดสินใจบังคับบัญชาหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ภายในจังหวัดได้โดยตรง ทั้งนี้ในการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อพัฒนานั้น จังหวัดต้องกำหนดทิศทางแนวทางการพัฒนาของจังหวัดในอนาคต วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่จะนำประชาชนในจังหวัดไปสู่ความอยู่ดีกินดีโดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดและจังหวัดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด และในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดต่าง ๆ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดต่าง ๆ โดยอาจใช้วิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือวิธีการอื่น ๆ เพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ ซึ่งหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้เป็นไปตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ทั้งนี้ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ/จังหวัดต่าง ๆ จัดทำตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นไป โดยในคำรับรองการปฏิบัติราชการต้องประกอบด้วยตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก คำนิยาม สูตรการคำนวณ เป้าหมายและหลักเกณฑ์การให้คะแนนของกลุ่มจังหวัด/จังหวัด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549 : 1) เพื่อช่วยเป็นกรอบในการควบคุม กำกับดูแล การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายจากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจุบันกรมที่ดินมีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก

จากอดีตที่เคยประสบปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ปัจจุบันก็ยังพบว่าแม้จะมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่หลายประการแล้วก็ยังมีปัญหาการให้บริการล่าช้าอยู่ เพราะความต้องการของประชาชนในการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินเพิ่มสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขาย จดจำนอง โอนมรดก เป็นต้นด้วยเหตุนี้ สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อเกี่ยวกับงานที่ดิน ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และเป็นธรรม เป็นไปตามนโยบายเร่งด่วนและเป้าหมายที่สำคัญของกรมที่ดิน สอดรับกับนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการบริการประชาชนตามคำขวัญที่ว่า “การให้บริการเป็นงานกรมที่ดินเราจะให้บริการจนชาวบ้านพอใจ” ซึ่งก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ปัจจุบันเช่นกันที่ประชาชนมีความต้องการถือครองการจดจำนองเพื่อเป็นหลักประกัน การโอนมรดกเพิ่มมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติตามนโยบายหรือคำขวัญนั้นค่อนข้างจะเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร อาคารสถานที่ ระบบเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยสนับสนุน เป็นต้น

จากนโยบายและเป้าหมายดังกล่าวกับความเป็นจริงที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้รับบริการคนหนึ่งของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย จึงสนใจที่จะศึกษาในเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการคนอื่น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย เพื่อเป็นการวัดผลและประเมินผลการให้บริการให้ได้ทราบระดับปัญหาแต่ละประเด็นที่สำคัญ ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในระดับสูงต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย

2.2 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการประเมินการให้บริการของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย จำนวน 22,621 คน (ข้อมูลสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ณ 1 - 30 กันยายน 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1 โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan ได้จำนวน 340 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐานของการศึกษา ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 t- test (Independent Samples)

2.2 F-test (One-way ANOVA)

4. ผลการวิจัย

จากการวิจัยการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.20) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 43.80) มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี (ร้อยละ 30.00) รองลงมาอายุระหว่าง 36 – 45 ปี (ร้อยละ 27.90) ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 25.29) รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 24.41) และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพส่วนตัว (ร้อยละ 26.76) รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 24.41)

2. ผลการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ผู้รับบริการเห็นว่าการประเมินการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นรายข้อ อยู่ในระดับดี 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความยุติธรรมและเสมอภาค ท่านเห็นว่าการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย และท่านเห็นว่าการขั้นตอนและเอกสารในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายข้อ อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ท่านเห็นว่าการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเหมาะสม ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับดี 5 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ท่านเห็นว่า ป้าย ข้อความสำหรับบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ท่านเห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย และท่านเห็นว่าอุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัยตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 3 ข้อ ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายด้านคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อ อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการที่มีประโยชน์ และคุ้มค่ากับ การรอคอย ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน และท่านได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง และเชื่อถือได้ ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการเพศชายเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

ด้านที่เหลือผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 26 – 35 ปี, 36-45 ปี และ 46-55 ปี

5. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายสูงกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี และอื่นๆ ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญาเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสูงกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี

6. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ เห็นว่าเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร พนักงานของรัฐ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร

5. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย และเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ผู้วิจัยได้อภิปรายตามผลการศึกษาและสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเห็นว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการในปัจจุบันมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ มีความยุติธรรมและเสมอภาคมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย และท่านเห็นว่าการขั้นตอนและเอกสารในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ ผู้บังคับบัญชาต้องมีการวางแผนการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้โดยไม่ให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกต่อต้านในการที่จะเรียนรู้ ควรจะให้อ่าง่าย ๆ ซึมซับทีละนิดจนสามารถดำเนินการได้ และอีกประการหนึ่งคือควรให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ส่งผลต่อการให้บริการที่ดีและรวดเร็วได้ จะเห็นว่าการบริหารงานของหน่วยราชการปัจจุบันตอบสนองกับนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการให้บริการจนกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยเฉพาะประเด็นของการลดขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งลดในส่วนของเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ ระยะเวลาที่กำหนดในการดำเนินการแต่ละเรื่องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงระยะเวลาการรอคอยที่เหมาะสม ถูกต้อง รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการตลาดซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิสากร เอื้อศิลามงคล พบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของธนาคาร คือ ความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง สืบเนื่องจากธนาคารใช้ระบบออนไลน์ และมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย รวมทั้งการมีความรู้ความชำนาญของบุคลากร การให้บริการลูกค้าโดยจัดลำดับก่อนหลังด้วยวิธีการเข้าแถว ลูกค้าส่วนใหญ่ยอมรับ และเห็นด้วยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารต้องพัฒนาทางการบริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางเหมาะสม รวมถึงการให้บริการที่สุภาพ ภิรมยารยาดีและมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้รายละเอียด ขั้นตอนงาน ขั้นตอนการให้บริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละงานอย่างชัดเจน ถูกต้อง เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เพราะปัจจุบันหน่วยงานราชการมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ปรับตำแหน่งให้เกิดความเหมาะสม มีคำตอบแทนอื่นๆที่นอกเหนือจากเงินเดือน หรือสวัสดิการที่พึงได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา แต่ที่สำคัญยิ่งกว่าในปัจจุบัน คือ การเน้นประชาชน หรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ การที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ต้องเกิดจากการให้บริการด้วยจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่เอง มิใช่ให้บริการตามหน้าที่เท่านั้น สอดคล้องการกับศึกษาของบุญเหลือ ลาวงศ์ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ และผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ด้านธุรกิจเงินฝาก-ถอน ด้านธุรกิจสินเชื่อและด้านธุรกิจสินเชื่ออยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนการบริหารงานหน่วยงานภาครัฐโดยเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกทุกอย่างที่จะพึงกระทำได้ในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานรัฐที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน จึงได้มีการจัดทำสิ่งต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ป้าย ข้อความสำหรับบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการ ระยะเวลาให้บริการ ระยะเวลา รอคอยอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการที่มีคุณภาพดีและทันสมัย รวมถึงจัดสถานที่นั่งรอคอยการจัดจุดประชาสัมพันธ์คอยให้บริการก่อนรับบริการจริง เพื่อลดปัญหา และระยะเวลารอคอย สอดคล้องกับการศึกษาของรัตดา ภาณิล พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการอยู่ในระดับดี

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการในปัจจุบันของหน่วยงานภาครัฐมีการกำหนดแผน เป้าหมายผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจน โดยเน้นให้งานบริการแต่ละอย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ คำนึงค่ากับการรอคอย ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจลูกค้า รับรู้ และรู้สึกได้ถึงความแตกต่างในความต้องการภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความรู้สึกในขณะให้บริการ การที่จะให้ทราบว่า การให้บริการมีคุณภาพหรือไม่ ต้องอาศัยความคิดเห็นหรือผลย้อนกลับจากผู้รับบริการ จึงควรจัดตั้งแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการให้สามารถแสดงความรู้สึก ดีชม แนะนำ เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายสามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของรัตดา ภาณิล พบว่า กลุ่มผู้ประสบภัยและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการศึกษาของรัชนิพร ก้อนคำ พบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการจริงจากโรงแรมโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ การสร้างความมั่นใจ การตอบสนองต่อลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ความเชื่อถือได้ การดูแลเอาใจใส่และสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมาก

2. อภิปรายตามสมมติฐานการศึกษา มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.1 ผู้รับบริการเพศชายเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการเพศชายมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานมากกว่า และกล้าคิด กล้าแสดง ไม่เข้าใจก็สอบถามและติชม เสนอแนะแนวความคิดเห็นได้ดีกว่าเพศหญิงเพราะเพศหญิงจะระมัดระวังเรื่องคำพูดและกิริยามารยาทที่เกรงว่าจะกระทบต่อการ

ให้บริการที่จะได้รับ เนื่องจากยังฝังใจกับระบบการบริการแบบเดิมๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายที่ข้าราชการมักจะทำตัวเหมือนเจ้านายคน และต้องมีการจ่ายเงินพิเศษแก่ผู้ให้บริการ ถึงแม้ว่าปัจจุบันระบบดังกล่าวจะหมดไปแล้วก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่ากลุ่มอายุอื่น อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ได้รับรู้เกี่ยวกับสภาพการบริการงานแบบใหม่ ของหน่วยงานราชการ ไม่มีความฝังใจในระบบเดิม ๆ จึงสามารถที่จะปลูกฝังความรู้สึกในรูปแบบการบริการแบบใหม่ได้ง่าย รวมถึงปัจจุบันคนไทยมีการขยายฐานการศึกษาสูงขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมากขึ้น ผู้รับบริการวัยดังกล่าว คือ ต่ำกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูง ย่อมทำให้การสื่อสาร และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ง่ายกว่าการทำความเข้าใจกับกลุ่มบุคคลที่มีอายุสูงกว่า เนื่องจากยังมีความรู้สึกอยู่กับระบบราชการแบบเดิม ๆ การที่จะปรับเปลี่ยนจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก นั่นเอง

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าระดับการศึกษาอื่น อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันนั้นมีความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการการให้บริการไม่เท่ากัน ส่งผลถึงการยอมรับต่อสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ตนเอง การยอมรับข้อคิดเห็นใหม่ ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การยอมรับข้อดีเพื่อสร้างเป็นข้อดี เป็นต้น และที่สำคัญหากมีความแตกต่างกันในเรื่องของการรับรู้และเข้าใจย่อมมองเห็นความสำคัญของขั้นตอน ข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพ นำมาใช้ประกอบการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย นั้นย่อมหมายถึงการสร้างสิ่งจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ดี

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าอาชีพอื่น อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการมีความเข้าใจในระบบงานราชการมากกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เพราะเข้าใจถึงสภาพการปฏิบัติงานที่มีกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายกำกับในทุกเรื่อง ทำให้บางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าอยากจะเน้นให้การบริการเป็นแบบเอกชน แต่ยังขาดการให้ความสำคัญในเรื่องงบประมาณที่จะมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการสำหรับให้บริการประชาชน

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดระบบการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และชัดเจน โดยจัดแยกงานออกเป็นงานนอกใบประเมิน งานจดจำนอง งานออกโฉนด และนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้มากขึ้น โดยอาจจะนำเข้ามาในกระบวนการจัดเก็บโฉนด เป็นต้น เพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูล นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างจริงจัง มีการคำนวณและสรุป เพื่อจะได้ทราบปัญหาดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ พัฒนาความรู้เก่า ๆ ให้เป็นไปในช่องทางที่ดีขึ้น และจัดให้มีการจัดฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทีมงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สีกผูกพัน มีความสัมพันธ์กันดีขึ้น ประโยชน์เพื่อการประสานความร่วมมือเมื่องานเกิดปัญหา รวมถึงต้องคอยกำกับเรื่องจิตสำนึกสำหรับการบริการ ต้องมี Service mind ให้เป็นแบบอัตโนมัติ ไม่ใช่แบบบังคับ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรกำหนดพื้นที่การประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์การให้บริการโดยการจ้ดรายการผ่านสื่อวิทยุ และโทรทัศน์จัดนิทรรศการ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดรายการเสียงตามสาย เคเบิลท้องถิ่น รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้บริการถึงระดับท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง จัดจุดพักรอคอยให้มีสิ่งบริการเช่นบริการ Internet เครื่องดื่ม ของว่าง เป็นต้น นอกจากนี้ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นเช่นโรงอาหาร จุดบริการถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ เป็นต้น

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรจัดทำโครงการสำหรับการประเมินคุณภาพเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำมาซึ่งข้อสนเทศที่จะใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และควรมีจัดตู้แสดงความคิดเห็น เก็บรวบรวมเพื่อประมวลวิเคราะห์ให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย จังหวัดรอยต่อในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อดูแนวโน้มปัญหาว่าเป็นแนวทางเดียวกันหรือไม่ และวิธีแก้ไขเป็นอย่างไร

2.2 ควรทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย เพื่อจะได้ผู้ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของงานบริการ

2.3 ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย หรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. คำแนะนำประชาชน. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2540.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7 –10. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ, 2544.
- ก้าน กลิ่งทะเล. คุณภาพบริการเยี่ยมบ้านตามความคาดหวังของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนโคกกรวดอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาปัญหาพิเศษ กษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- โกวิท ประวาลพุกษ์ และคณะ. การประเมินผลแนวใหม่ : คู่มือสำหรับครูประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : เวลโก, 2522.
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไซน์, 2543.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. “คำบรรยายเรื่องการบริหารสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา เนื่องในการประชุมวิชาการเรื่องการบริหารสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ประจำปีงบประมาณ 2537,” วารสารที่ดิน. 40(5) : 18-24 ; กันยายน-ตุลาคม, 2537.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.
- ผุสดี เต้าประยูร. “Total Quality Management (TQM),” ออมสินพัฒนา. 5(3) : 2-3 ; พฤษภาคม – มิถุนายน, 2541.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วี. อินเตอร์ พรินท์, 2548.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- นงนุช อุณอนันต์. การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- นิตา ชูโต. การจัดทำรายงานการประเมินผล. กรุงเทพฯ : แมทส์สปอยท์, 2543.
- นิตากร เอื้อศิลามงคล. การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในยุค IMF ในจังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

- บุญเหลือ ลาวงษ์. ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2539.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณีธนาคารออมสินสาขานานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- พิทยา จันทร์เจริญ. การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
- ไพเราะ คลองนาวัง. คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- รัชนิพร ก้อนคำ. คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (Electronic Resource). การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- รัตดา ภาณิล. คุณภาพการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาขอนแก่น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 (Electronic Resource). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- วรลักษณ์ แฝงมณี. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2541.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ส.ท.ท., 2545.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- สมชาติ กิจบรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอนการพิมพ์, 2536.
- สมบัติ สาสีเสาร์. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- สมบูรณ์ ชิตพงศ์ และคณะ. การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน. สงขลา : กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2542.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. การกำกับและการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ, 2533.
- หลักการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ, 2535.
- สมาน รังสียกฤษฎ์. การบริหารราชการไทย : อดีต ปัจจุบัน และอนาคต (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991, 2546.

- สันสิทธิ์ ขวลิตรำรง. หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นท์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง, 2546.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การบรรยายพิเศษเพื่อการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงของโลกสู่การปฏิบัติราชการของไทยจากนักวิชาการระดับโลก. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549
- สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย. ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ 2548. ร้อยเอ็ด : สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย, 2549.
- สุทธนู ศรีไสย์. สถิติประยุกต์ สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- สุรวิทย์ นवलแก้ว. ประสิทธิภาพของโครงการเร่งรัดออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก), 2537.
- หทัยพันธ์ ชูชื่น. การประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2543.
- อัมมندا ไชยกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. รายงานปัญหาพิเศษ กษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- Alkin, Marvin C. Debates on Evaluation. Newbury Park : SAGE, 1990.
- Baylock, A.R. Evaluating University Services for Aboriginal Students. Canada : University of Calgary Press, 1992.
- Cronbach, Lee J. Designing Evaluations of Educational and Social Programs. San Francisco : Jossey-Bass, 1982.
- Hill, J.L. Accommodating a Student with a Disability : Suggestions for Faculty. British Columbia : Victory University Press, 1995.
- Provus, Malcolm M. Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment. Berkeley, Calif : McCutchan, 1971.

