

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อ

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) หรือ F-Test กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สำนักงานที่ดิน/ความพึงพอใจ/การบริการ

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการศึกษากันอย่างแพร่หลายเกี่ยวกับปัญหาของระบบราชการ ดังที่ได้มีความพยายามปฏิรูปโดย ก.พ.ร. (กรมปศุสัตว์, 2556) และมีความพยายามศึกษาถึงโครงสร้างองค์กรเพราะการบริหารงานภาครัฐเป็นองค์กรที่มีระบบโครงสร้างเป็นรูปพีระมิด มีศูนย์รวมอำนาจอยู่ที่ส่วนกลาง โครงสร้างองค์กร มีความซับซ้อนทำให้การตัดสินใจขาดความชัดเจนและใช้เวลานาน การอนุมัติงบประมาณอยู่ที่ส่วนกลางทำให้แผนงานและการดำเนินงานส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ข้าราชการเป็นจำนวนมากยังยึดกรอบแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Traditional Paradigm) คือการปกครองและควบคุม (Control) มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มุ่งทำงานเพื่อตำแหน่งและผลประโยชน์ของหน่วยงาน ทำตัวเป็นนายของประชาชนโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยความเป็นธรรม การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมาย สร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้า โดยถือเอาความสะดวกของภาครัฐเป็นที่ตั้ง กฎหมายและกฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน โดยเฉพาะกฎหมายใหม่ที่สร้างขึ้นมีเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย จนทำให้ข้าราชการและประชาชนทั่วไปเกิดความสับสน จึงทำให้ระบบราชการขาดความคล่องตัวในการบริการ เพื่อสนองการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

ปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้รัฐบาลพยายามเร่งพัฒนาภาคราชการ โดยมีหลักสำคัญในการจัดทำแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ / มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงาน ที่รวดเร็ว และคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย เป็นหน่วยงานสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจและความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พื้นที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 4 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา (กรมที่ดิน กองแผนงาน , ม.ป.ป., น. 14) ตลอดเวลาที่ผ่านมา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้านมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้ในการปรับปรุงงานบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการให้ดีขึ้น ทั้งในงานฝ่ายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยรับผิดชอบและในภาพรวมขององค์กร โดยมุ่งศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ปัญหา และอุปสรรคที่เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

สมมุติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการวิจัย ดังนี้ ประชาชนที่มาใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการทำวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย”

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ระดับการศึกษา
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. อาชีพ



ตัวแปรตาม (Depend Variables)

- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 400 ฉบับ ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูล และลงรหัส (Coding) แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) เพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยสถิติที่ใช้มีดังนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลของลักษณะประชากร นำเสนอด้วยความถี่ (Frequency: n) ค่าร้อยละ (Percentage: %) เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย นำเสนอด้วยคะแนนเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) หรือ F-Test สำหรับตัวแปรที่แบ่งกลุ่มย่อยได้ 3 กลุ่มขึ้นไป ในที่นี้คือ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ เพื่อหาความแตกต่างของระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพบความแตกต่าง ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ค่า LSD

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดแนวทาง นโยบายและวางแผนในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
2. สามารถนำปัญหา และอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อกระบวนการในการให้บริการมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. สามารถเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป นำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ในภาพรวม (Overall Service) อยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดรองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มาใช้บริการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยในภาพรวม (Overall Service) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดรองลงมา ได้แก่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีประชาชนจำนวนหนึ่งมีความต้องการที่จะให้ปรับขั้นตอน การให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานที่ดินบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมาก ประกอบกับในการดำเนินการยังคงต้องคำนึงถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทำให้การบริการแต่ละประเภทงานในแต่ละรายมีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย และมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ควรปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการสูงขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าข้ออื่น ๆ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการและความครบถ้วน ถูกต้อง และความสะดวกรวดเร็ว ของการให้บริการ แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้อง

กับหลักสำคัญในการให้บริการในขั้นตอนการทำนิติกรรมเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จดทะเบียนจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย และจำเป็นต้องเคร่งครัด เพื่อให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตรงตามเจตนาของคู่สัญญา เพื่อป้องกันการทุจริตหรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีประชาชนจำนวนหนึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พุดจาไพเราะ สุภาพ เรียบร้อย ให้คำปรึกษาได้ดีในเรื่องที่ไม่เข้าใจในขั้นตอนการทำนิติกรรมเรื่องต่างๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจา แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตใจใฝ่บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการให้บริการ และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการทำงานที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการทำนิติกรรมต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน ปัจจุบันได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบเข้ามาช่วยในการทำงานและคำนวณเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย มีการตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บในแต่ละเรื่อง ทำให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ระบบดังกล่าวนอกจากจะช่วยป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่แล้วยังก่อให้เกิดความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนเรื่องการให้ข้อมูล คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นๆ แสดงว่าการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องสื่อสารด้วยความชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ความเพียงพอของจุดบริการ/ช่องการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม แสดงว่าประชาชนผู้บริกากรู้สึกพึงพอใจในเรื่องป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และความสะอาดของสถานที่ ส่วนในเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ และการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อรับความเห็น แบบสอบถาม ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับเมื่อพิจารณาข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีประชาชนจำนวนหนึ่งเห็นว่าเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีเครื่องถ่ายเพียงเครื่องเดียวต้องใช้ระยะเวลาในการรอคิวเพื่อถ่ายเอกสารนานมาก ซึ่ง

ทำให้เสียเวลาในการมาติดต่อใช้บริการ แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงในเรื่อง
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการมาติดต่อเพื่ออำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการ

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนและอาชีพ มีผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในภาพรวม แตกต่างกัน
ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในภาพรวม มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่า
ระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง อาจมีความรู้ความ
เข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี จึงมีการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อราชการไว้ก่อน
ทั้งทางด้านเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการ ยกตัวอย่างเช่นมีการ
จัดเตรียมความพร้อมทางด้านเอกสารโดยการศึกษาจากเว็บไซต์ของกรมที่ดิน มีการจัดเตรียม
ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ โดยการโทรศัพท์มาสอบถามที่สำนักงาน
ที่ดินก่อนการเดินทางมาทำนิติกรรม จึงทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
ให้แก่ผู้มาใช้บริการกลุ่มนี้ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี นอกจากนี้อาจเป็น
เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะใน
การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
แฮไช สมฤทธิ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์
หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาวิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มี
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ
ผลงานวิจัยของกมลชนก ทองสุข (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว
ไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยว
ชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนิน
สะดวก จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอก
น้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ
ผลงานวิจัยของ ชนิตา เทศแก้ว (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิกุล อำเภอ กำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิกุล อำเภอ กำแพงแสน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันจนา คำอาจ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกศจรารณ์ สัตยาชัย (2546) ที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มี อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันจนา คำอาจ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า เป็นประโยชน์ในแง่การนำเอาผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการในการจัดการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังอย่างสูงต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำนักงานที่ดินจึงควรนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานให้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล คำแนะนำ การตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้ คำแนะนำที่ถูกต้อง อันเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาขอรับ บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มี ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำนิติกรรมต่าง ๆ เพื่อมิให้ประชาชนตก เป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความ เดือดร้อนอีกทางหนึ่ง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างให้เพียงพอ กับจำนวนผู้มาขอรับบริการ เนื่องจากในบางช่วงเวลามีประชาชนผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่ง ประชาชนอาจจะต้องใช้เวลารอคอยการให้บริการนานกว่าช่วงเวลปกติ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ อาจมีไม่เพียงพอกับความ ต้องการของประชาชนโดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยผ่อน คลายความตึงเครียดหรือความวิตกกังวลในขณะรอรับบริการในสำนักงานที่ดิน สิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำนักงานที่ดินควรจัดให้เตรียมให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ที่นั่งพัก หนังสือต่าง ๆ เช่นหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสืออ่านเล่น โทรทัศน์ น้ำดื่มพร้อมแก้วสะอาด ห้องสุขา สถานที่ จอดรถ รวมทั้งการเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และ สำนักงานที่ดินควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินในหลายช่องทาง นอกจากกล่องรับความคิดเห็นแล้ว ควรจัดให้มีการแสดง ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางระบบออนไลน์ต่าง ๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เพื่อสำนักงานที่ดิน จะได้นำความคิดเห็นต่าง ๆ ไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานให้ตรงความต้องการของประชาชนผู้ มาใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ของ ประชาชนที่มารับบริการ โดยอาจจะใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือ สนทนากลุ่ม

2. ควรมีการศึกษาเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในหน่วยงานอื่นหรือสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา อื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างจากผลการศึกษาใน เรื่องนี้อย่างไร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงาน

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน, กองแผนงาน. (ม.ป.ป.). แผนการปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- กมลชนก ทองสุข. 2550. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำ ดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิดา เทศแก้ว. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูลอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2552). การบริหารองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2547). หัวใจในการบริการสู่ความสำเร็จ (The Heart of Service). กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศุภชัยยะประภาส. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทายกรุงเทพฯ: จุดทอง.
- ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน. (2549). การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.