



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พบว่าลักษณะการมารับบริการ คือ ดำเนินการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 84.5 ฐานะการมารับบริการคือบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 89.0 เวลามารับบริการ คือ เวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 51.0 เรื่องการมารับบริการ คือ การจดทะเบียนขาย คิดเป็นร้อยละ 36.5 และจำนวนครั้งที่มารับบริการคือครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 51.0
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
4. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการพบว่า ผู้มารับบริการที่มี



ลักษณะการมารับบริการ ฐานะการมารับบริการ เวลามารับบริการ เรื่องการมารับบริการ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ผลดังนี้

1. ปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พบว่า ลักษณะการมารับบริการ คือ ดำเนินการด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง แน่นนอน ไม่มีความผิดพลาด ตลอดจนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นเรื่องสำคัญ เพราะก่อให้เกิดความผูกพันในทางกฎหมายด้วย ฐานะการมารับบริการคือบุคคลธรรมดา เพราะเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินส่วนใหญ่มีสถานะเป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งสภาพที่ดินเป็นที่อยู่อาศัย ที่เกษตรกรรม มากกว่า ที่ดินของภาคธุรกิจ เวลามารับบริการ คือ เวลา 10.01-12.00 น. เพราะว่าเป็นช่วงเวลาที่สามารถเดินทางไปถึงและสะดวกที่สุด เรื่องการมารับบริการคือการจดทะเบียนขาย เพราะว่าเป็นพื้นที่ที่มีผู้ประกอบการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์เพื่อจำหน่ายที่ดิน หรือที่ดินพร้อม สิ่งปลูกสร้างจำนวนมาก ประกอบกับเป็นเขตที่มีความเจริญ ความต้องการในที่ดินมีปริมาณสูง และเป็นพื้นที่ที่เศรษฐกิจดี และจำนวนครั้งที่มารับบริการคือครั้งแรก เพราะว่ามีผู้ใช้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับที่ดิน มาดำเนินการครั้งเดียวก็เสร็จเรียบร้อย

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขา วังน้อยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณทศพร มิตรนิโยคม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ มีความรู้ความสามารถ และผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในการพัฒนาและปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน

3. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นเพราะว่ามีการให้บริการโดยเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพันธ์ หุ่นสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในจังหวัดสุโขทัยต่อการให้บริการของข้าราชการสังกัดกรมที่ดิน ซึ่งพบว่า



ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นเพราะว่ามีทัศนคติ ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาติดต่อแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพันธ์ หุ่นสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในจังหวัดสุโขทัยต่อการให้บริการของข้าราชการสังกัดกรมที่ดิน ซึ่งพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการพบว่า ผู้มารับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการ ฐานะการมารับบริการ เวลามารับบริการ เรื่องการมารับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นเพราะว่าผู้มาขอรับบริการมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่มาติดต่อมากขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาค เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนภายในเวลาที่กำหนด สามารถชี้แจงให้ผู้ขอรับบริการเข้าใจได้ มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านอื่น เช่น สถานที่ให้บริการ ห้องสุขา บริเวณที่จอดรถ การจัดภูมิทัศน์ หรือบรรยากาศในการให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย และที่สาขาอื่น ๆ สามารถนำไปปรับใช้ในการให้บริการผู้มารับบริการ ดังนี้

1.1 ด้านระบบการให้บริการ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้มีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุด ผู้มารับบริการไม่ต้องรอนาน และเจ้าหน้าที่ไม่มีงานค้าง มีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนให้บริการได้ตลอดเวลาไม่เสียเวลาพักหรือต้องรอนาน เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคล “สำคัญ” และผู้ให้บริการยินดีที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการซึ่งเป็นบุคคล “สำคัญ” มีทีมงานหยุดชะงัก และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้ขอรับบริการมีความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ เกิดความรู้สึกว่าเป็นการให้บริการเป็นไปโดยโปร่งใสเสมอภาค สร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น ลดล้างทัศนคติที่ไม่ดี และมีเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า คัดแยกงาน และแนะนำผู้มารับบริการ เพื่อตรวจดูความครบถ้วนของเอกสารในการติดต่อรับบริการ จัดลำดับคิวในการรับบริการให้เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนการปฏิบัติงาน



1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ ห้างสุชา สะอาด เพียงพอต่อผู้บริการ เพื่อความมีสุขอนามัยที่ดี ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ สร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้มารับบริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ได้รับบริการที่ดี ลดความตึงเครียดในการรอคอย และที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย เพื่อให้ผู้มารับบริการไม่เสียเวลาในการหาที่จอดรถ ไม่กังวลในเรื่องความปลอดภัยว่าระหว่างรอรับบริการ จะได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีครั้งแรกที่มาถึงสถานที่ให้บริการ และลดความตึงเครียดระหว่างรอคอย

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เพื่อความทั่วถึงและรวดเร็วในการให้บริการ การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมจะให้บริการ คลายความรู้สึกวิตกกังวลของผู้มารับบริการต่อระบบราชการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ รวมทั้งสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคล “สำคัญ” และผู้ให้บริการยินดีที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการซึ่งเป็นบุคคล “สำคัญ” ให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นการให้บริการเป็นไปโดยโปร่งใส เสมอภาค ให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ความรู้ และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่องที่เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน รายละเอียดวิธีการในเรื่องที่ต้องการมาติดต่อ และเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และมีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการให้บริการ แสดงอัตรา เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบว่า เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนและระยะเวลาอย่างไร และทราบว่าขณะที่ได้รับบริการอยู่ในขั้นตอนใด ต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร ทำให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง ช่วยลดความขัดแย้งและความตึงเครียด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาเสนา และสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาท่าเรือ เพื่อให้ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาเสนา ในเชิงลึก โดยแยกเฉพาะด้าน คือวิจัยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือด้านการประชาสัมพันธ์