

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน 360 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนผู้มาขอรับบริการทั้ง 2 ประเภท คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายทะเบียนและประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายรังวัด ซึ่งผลศึกษามีดังนี้

ตาราง 4.1 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------------|
| เกษตรกร | 65 | 18.1 |
| รับจ้าง | 101 | 28.1 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 110 | 30.6 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 52 | 14.4 |
| อื่นๆ | 32 | 8.9 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตาราง 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ รับจ้างและเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 28.1 และ 18.1 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------------|
| ประถมศึกษา | 92 | 25.6 |
| มัธยมศึกษา | 81 | 22.5 |
| ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา | 47 | 13.1 |
| ปริญญาตรี | 113 | 31.4 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 20 | 5.6 |
| อื่นๆ | 7 | 1.9 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตาราง 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 22.5 ตามลำดับ

4.2 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนประเมินการให้บริการประชาชนจำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบ ความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

4.2.1 ด้านประสิทธิภาพ

ตาราง 4.3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านประสิทธิภาพ

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ ค่อยดี | ไม่ดีต้อง ปรับปรุง |
|--|-----------|------|---------------|---------------|-------------|---------------|-----------------------|
| ด้านประสิทธิภาพ | | | | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ ระเบียบ | 4.4 | 0.6 | 176 (49.9) | 157 (44.5) | 20 (5.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |

ตาราง 4.3 (ต่อ)

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ ค่อยดี | ไม่ดีต้อง ปรับปรุง |
|--|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------|
| 2. การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน | 4.3 | 0.7 | 150 (42.9) | 162 (46.3) | 34 (9.7) | 4 (1.1) | 0 (0.0) |
| 3. การจัดความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 4.4 | 0.6 | 178 (50.9) | 147 (42.0) | 23 (6.6) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| 4. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.3 | 0.7 | 141 (41.5) | 154 (45.3) | 41 (12.1) | 4 (1.2) | 0 (0.0) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.37 | 0.54 | | | | | |

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ในเรื่องการให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.4$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดีมาก คิดเป็นร้อยละ 49.9 ในเรื่องการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่า ระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 46.3 ในเรื่อง การจัดความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.4$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่า ระดับการให้บริการดีมาก คิดเป็นร้อยละ 50.9 และในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 45.3

4.2.2 ด้านคุณภาพ

ตาราง 4.4 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านคุณภาพ

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ค่อยดี | ไม่ดีต้องปรับปรุง |
|--|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|------------|-------------------|
| ด้านคุณภาพ | | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน | 4.3 | 0.6 | 147 (41.9) | 177 (50.4) | 26 (7.4) | 1 (0.3) | 0 (0.0) |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้ | 4.3 | 0.6 | 143 (40.5) | 182 (51.6) | 28 (7.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |
| 3. ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ | 4.4 | 2.7 | 100 (28.7) | 214 (61.3) | 35 (10.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.35 | 1.03 | | | | | |

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษาระดับคุณภาพ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 50.4 ในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่า ระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 51.6 และในเรื่องความสามารถในการป้องกันความผิดพลาด ในการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.4$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 61.3

4.2.3 ด้านความทั่วถึง

ตาราง 4.5 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความทั่วถึง

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ค่อยดี | ไม่ดีต้องปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------------|
| ด้านความทั่วถึง | | | | | | | |
| 1. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน | 3.9 | 0.8 | 73 (21.2) | 184 (53.3) | 77 (22.3) | 4 (1.2) | 7 (2.0) |
| 2. ความทั่วถึงในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคน | 4.1 | 0.7 | 92 (27.0) | 198 (58.1) | 48 (14.1) | 2 (0.6) | 1 (0.3) |
| 3. ความสามารถในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเรียบร้อย | 4.2 | 0.6 | 116 (34.1) | 193 (56.8) | 28 (8.2) | 3 (0.9) | 0 (0.0) |
| 4. การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เข้าไปในชุมชน | 3.8 | 0.8 | 52 (15.4) | 171 (50.6) | 98 (29.0) | 11 (3.3) | 6 (1.8) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.01 | 0.62 | | | | | |

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษาระดับความทั่วถึง ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ในเรื่องหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน มีระดับคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.9$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 53.3 ในเรื่องความทั่วถึงในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคนมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.1$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 58.1 ในเรื่องความสามารถในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเรียบร้อยมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 56.8 และในเรื่องการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เข้าไปในชุมชนมีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.8$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 50.6

4.2.4 ด้านความเสมอภาค

ตาราง 4.6 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความเสมอภาค

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ค่อยดี | ไม่ดีต้องปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|------------|-------------------|
| ด้านความเสมอภาค | | | | | | | |
| 1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ | 4.4 | 0.6 | 147 (42.5) | 178 (51.4) | 21 (6.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |
| 2. การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.3 | 0.6 | 136 (39.4) | 191 (55.4) | 15 (4.3) | 3 (0.9) | 0 (0.0) |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ | 4.3 | 0.6 | 133 (38.8) | 187 (54.5) | 23 (6.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.34 | 0.53 | | | | | |

จากตาราง 4.6 ผลการศึกษาระดับความเสมอภาค ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังของเจ้าหน้าที่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.4$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 51.4 ในเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 55.4 และในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นพิเศษมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 54.5

4.2.5 ด้านความเป็นธรรม

ตาราง 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความเป็นธรรม

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ ค่อยดี | ไม่ดีต้อง ปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------|
| ด้านความเป็นธรรม | | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาได้ | 4.2 | 0.7 | 109 (31.6) | 196 (56.8) | 36 (10.4) | 2 (0.6) | 2 (0.6) |
| 2. การป้องกันไม่ให้เกิดการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆจากประชาชนที่ไปใช้บริการ | 4.2 | 0.7 | 115 (33.4) | 192 (55.8) | 35 (10.2) | 1 (0.3) | 1 (0.3) |
| 3. การทำงานมีความโปร่งใสประชาชนผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบได้ | 4.3 | 0.6 | 124 (36.0) | 197 (57.3) | 22 (6.4) | 0 (0.0) | 1 (0.3) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.24 | 0.57 | | | | | |

จากตาราง 4.7 ผลการศึกษาระดับความเป็นธรรม ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน และแก้ปัญหาได้มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 56.8 ในเรื่องการป้องกันไม่ให้เกิดการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากประชาชนที่ไปใช้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 55.8 และในเรื่องการทำงานมีความโปร่งใส ประชาชนผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบได้มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 57.3

4.2.6 ด้านสนองตอบความต้องการ

ตาราง 4.8 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านสนองตอบความต้องการ

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ค่อยดี | ไม่ดีขึ้นต้องปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|------------|-----------------------|
| ด้านสนองตอบความต้องการ | | | | | | | |
| 1. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ | 4.2 | 0.7 | 111 (32.2) | 184 (53.3) | 48 (13.9) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| 2. มีการให้บริการตามความสำคัญของปัญหาที่ผู้ใช้บริการมีหรือต้องการได้รับการช่วยเหลือ | 4.2 | 0.6 | 105 (30.5) | 201 (58.4) | 35 (10.2) | 3 (0.9) | 0 (0.0) |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ | 4.3 | 0.6 | 138 (39.9) | 180 (52.0) | 26 (7.5) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.23 | 0.57 | | | | | |

จากตาราง 4.8 ผลการศึกษาระดับการสนองตอบความต้องการ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องมีการสำรวจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 53.3 ในเรื่องมีการให้บริการตามความสำคัญของปัญหาที่ผู้ใช้บริการมีหรือต้องการได้รับการช่วยเหลือมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 58.4 และในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 52.0

4.2.7 ด้านสนองตอบความพึงพอใจ

ตาราง 4.9 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านสนองตอบความพึงพอใจ

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ค่อยดี | ไม่ดียิ่งต้องปรับปรุง |
|--|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|------------|-----------------------|
| ด้านสนองตอบความพึงพอใจ | | | | | | | |
| 1. หน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่เสมอ | 4.2 | 0.7 | 118 (33.5) | 183 (52.0) | 47 (13.4) | 1 (0.3) | 3 (0.9) |
| 2. หน่วยงานมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบ | 4.0 | 0.7 | 88 (25.1) | 198 (56.6) | 57 (16.3) | 3 (0.9) | 4 (1.1) |
| 3. มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ | 4.3 | 0.7 | 130 (36.6) | 186 (52.4) | 37 (10.4) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.16 | 0.62 | | | | | |

จากตาราง 4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องหน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่เสมอมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่า ระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 52.0 ในเรื่องหน่วยงานมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.0$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 56.6 และในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 52.4

4.2.8 ด้านความต่อเนื่อง

ตาราง 4.10 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความต่อเนื่อง

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ ค่อยดี | ไม่ดีต้อง ปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------|
| ด้านความต่อเนื่อง | | | | | | | |
| 1. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยงได้ | 4.0 | 0.9 | 100 (28.4) | 177 (50.3) | 56 (15.9) | 13 (3.7) | 5 (1.4) |
| 2. มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการได้ | 3.9 | 0.8 | 85 (24.1) | 180 (51.1) | 71 (20.2) | 12 (3.4) | 4 (1.1) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.98 | 0.80 | | | | | |

จากตาราง 4.10 ผลการศึกษาระดับความต่อเนื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยงได้มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.0$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 50.3 และในเรื่องมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการได้มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.9$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 51.1

4.2.9 ด้านความสะดวกสบาย

ตาราง 4.11 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความสะดวกสบาย

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ค่อยดี | ไม่ดีต้องปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|------------|-------------------|
| ด้านความสะดวกสบาย | | | | | | | |
| 1. หน่วยงานได้มีการจัดจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.3 | 0.6 | 142 (40.0) | 184 (51.8) | 27 (7.6) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| 2. มีการจัดระบบบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก | 4.2 | 0.7 | 133 (37.9) | 177 (50.4) | 31 (8.8) | 9 (2.6) | 1 (0.3) |
| 3. มีการจัดสถานที่ในการรอรับการบริการที่เพียงพอ ไม่แออัดไว้รองรับ | 4.2 | 0.7 | 124 (35.4) | 186 (53.1) | 38 (10.9) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| 4. มีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม และ มุมพักผ่อน ให้แก่ผู้มารับบริการ | 4.3 | 0.7 | 136 (38.7) | 174 (49.6) | 38 (10.8) | 2 (0.6) | 1 (0.3) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.26 | 0.56 | | | | | |

จากตาราง 4.11 ผลการศึกษาระดับความสะดวกสบาย ความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องหน่วยงานได้มีการจัดจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 51.8 ในเรื่องมีการจัดระบบบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวกมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 50.4 ในเรื่องมีการจัดสถานที่ในการรอรับการบริการที่เพียงพอ ไม่แออัดไว้รองรับมีระดับคุณภาพการให้บริการ

อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 53.1 และในเรื่องมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม และมุมพักผ่อนให้แก่ผู้มารับบริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 49.6

4.2.10 ด้านความพร้อมให้บริการ

ตาราง 4.12 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความพร้อมให้บริการ

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ไม่ ค่อยดี | ไม่ดีต้อง ปรับปรุง |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------|
| ด้านความพร้อมให้บริการ | | | | | | | |
| 1. มีการจัดช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภท | 4.3 | 0.7 | 151 (42.5) | 171 (48.2) | 28 (7.9) | 5 (1.4) | 0 (0.0) |
| 2. การจัดบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการ | 4.2 | 0.6 | 126 (35.6) | 188 (53.1) | 39 (11.0) | 1 (0.3) | 0 (0.0) |
| 3. หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ | 4.2 | 0.6 | 119 (34.1) | 197 (56.4) | 31 (8.9) | 2 (0.6) | 0 (0.0) |
| 4. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน | 4.1 | 0.6 | 85 (24.6) | 213 (61.7) | 43 (12.5) | 4 (1.2) | 0 (0.0) |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.23 | 0.55 | | | | | |

จากตาราง 4.12 ผลการศึกษาระดับความพร้อมให้บริการ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในเรื่องมีการจัดช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ใน ระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 48.2 ในเรื่อง การจับบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการมีระดับคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 53.1 ในเรื่องหน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการมีระดับ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.2$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับการให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 56.4 และในเรื่องหน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการให้บริการ แก่ประชาชนมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.1$) โดยส่วนใหญ่ตอบว่าระดับ การให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 61.7

ตาราง 4.13 สรุปคุณภาพการให้บริการโดยรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| ด้านประสิทธิภาพ | 4.37 | 0.54 | สูงมาก/ดีมาก |
| ด้านคุณภาพ | 4.35 | 1.03 | สูงมาก/ดีมาก |
| ด้านความทั่วถึง | 4.01 | 0.62 | สูง/ดี |
| ด้านความเสมอภาค | 4.34 | 0.53 | สูงมาก/ดีมาก |
| ด้านความเป็นธรรม | 4.24 | 0.57 | สูงมาก/ดีมาก |
| ด้านสนองตอบความต้องการ | 4.23 | 0.57 | สูงมาก/ดีมาก |
| ด้านสนองตอบความพึงพอใจ | 4.16 | 0.62 | สูง/ดี |
| ด้านความต่อเนื่อง | 3.98 | 0.80 | สูง/ดี |
| ด้านความสะดวกสบาย | 4.26 | 0.56 | สูงมาก/ดีมาก |
| ด้านความพร้อมให้บริการ | 4.23 | 0.55 | สูงมาก/ดีมาก |
| รวมทั้ง 10 ด้าน | 4.22 | 0.48 | สูงมาก/ดีมาก |

จากตาราง 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพสูง

ข้อที่ 2 การศึกษาและอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

4.3.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

“การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพสูง”

การทดสอบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าสถิติ t-test กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ใช้ทดสอบไว้ที่ 3.41 ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงกำหนดสมมติฐานฐานสถิติไว้ดังนี้

H_0 : การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพในระดับที่ต่ำกว่าระดับสูง ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ $H_0 : \bar{X} < 3.41$

H_1 : การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพในระดับสูงขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ $H_1 : \bar{X} \geq 3.41$

ตาราง 4.14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

| คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน | | | | | |
|---|-------|----------------|------------|-----|-----------------|
| Test – value = 3.41 | | | | | |
| N | Mean | Std. Deviation | ค่าสถิติ t | df | Sig. (2-tailed) |
| 360 | 4.221 | .482 | 31.888 | 359 | .000 |

จากตาราง 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (3.41) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.221 ค่า T – value = 31.888 df = 359 S.D. = .482 และค่า Sig. = 0.000 ดังนั้นยอมรับ H_1 นั่นคือ พบว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีคุณภาพในระดับสูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

4.3.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

“การศึกษาและอาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน”

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและอาชีพของประชาชนกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าสถิติ F-test และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบมี ดังนี้

ตาราง 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและอาชีพของประชาชนกับความ
 คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

| คุณภาพการให้บริการ | | N | Mean | S.D. | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | |
|--------------------|---------|-----|------|-------|---------------|-------------------------------------|----------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| การศึกษา | ปานกลาง | 20 | 2.95 | 1.395 | .312 | 2.30 | 3.60 |
| | ดี | 162 | 2.77 | 1.357 | .107 | 2.56 | 2.98 |
| | ดีมาก | 176 | 2.70 | 1.404 | .106 | 2.49 | 2.91 |
| | รวม | 358 | 2.75 | 1.380 | .073 | 2.60 | 2.89 |
| อาชีพ | ปานกลาง | 20 | 2.75 | 1.164 | .260 | 2.21 | 3.29 |
| | ดี | 162 | 2.73 | 1.184 | .093 | 2.55 | 2.92 |
| | ดีมาก | 176 | 2.62 | 1.180 | .089 | 2.44 | 2.79 |
| | รวม | 358 | 2.68 | 1.179 | .062 | 2.56 | 2.80 |

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------|----------------|-------------------|-----|----------------|------|------|
| การศึกษา | Between Groups | 1.330 | 2 | .665 | .348 | .706 |
| | Within Groups | 678.539 | 355 | 1.911 | | |
| | Total | 679.869 | 357 | | | |
| อาชีพ | Between Groups | 1.228 | 2 | .614 | .440 | .644 |
| | Within Groups | 494.831 | 355 | 1.394 | | |
| | Total | 496.059 | 357 | | | |

จากตาราง 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและอาชีพของประชาชน
 กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยใช้ค่าสถิติ
 F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อการศึกษามีจำนวน 358 คน ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการ

ให้บริการเท่ากับ 2.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.380 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.073

ผู้วิจัยต้องการทดสอบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบคือ

H_0 : การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

H_1 : การศึกษามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ซึ่งผลลัพธ์ในส่วนของ F-test พบว่า ค่า F เท่ากับ 0.348 df เท่ากับ 2 และค่า Sig. เท่ากับ 0.706 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธ H_1 จึงสรุปได้ว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้ออาชีพมีจำนวน 358 คน ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.179 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.062

ผู้วิจัยต้องการทดสอบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบคือ

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ซึ่งผลลัพธ์ในส่วนของ F-test พบว่า ค่า F เท่ากับ 0.440 df เท่ากับ 2 และค่า Sig. เท่ากับ 0.644 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธ H_1 จึงสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาและทุกระดับอาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน

4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน

4.4.1 ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ปัญหาที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็น ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน้อย จุดให้บริการมีน้อยทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ขาดบริการถ่ายเอกสาร รวมทั้งประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

4.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

- 1) ควรอธิบายและชี้แจงเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ประชาชนทราบ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมเอกสารให้พร้อมในการให้บริการ
- 3) ควรมีจุดให้บริการอีกสัก 2 จุด หรืออาจมีช่องทางด่วนสำหรับผู้มีเวลาน้อย
- 4) ในอนาคตสถานที่ที่อาจคับแคบ ควรขยายพื้นที่หรือย้ายที่ใหม่เพื่อให้บริการประชาชนได้มากขึ้น
- 5) เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการไม่ค่อยมีความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการแนะนำและอิมเข้มเข้มแจ่มใส
- 6) ควรชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงเอกสารที่จำเป็นต้องนำมาติดต่อกับทางราชการ
- 7) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับฟังข่าวสาร รวมทั้งขั้นตอนต่างๆ ในการทำแต่ละกิจกรรมของสำนักงานที่ดินเป็นระยะๆ ในช่วงเช้าและช่วงบ่าย เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ
- 8) ควรเพิ่มระบบการค้นหาทางรหัสประจำตัวประชาชน 13 หลัก เพื่อลดปัญหาซ้ำซ้อน
- 9) ควรลดขั้นตอนในการทำงาน
- 10) ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- 11) เวลาพักเที่ยงควรจัดหาคนมาเปลี่ยนเวรบ้าง ไม่ควรให้รอนาน อย่าพูดคุยกันเวลาทำงาน
- 12) ควรมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากการทำงานค่อนข้างล่าช้า
- 13) ควรมีห้องสำหรับบริการถ่ายเอกสารแก่ประชาชน