

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

นางสาวสุกัญญา ววงศ์มุล

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้แก่ 1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินในจังหวัดเชียงราย และ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทะเบียน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับ

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ และเรื่องที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ : คำสำคัญ (Key Words) ได้แก่ (1) ความพึงพอใจ (2) สำนักงานที่ดิน (3) คุณภาพการให้บริการ

บทนำ

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้การบริการจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรม โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2545 ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็นราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย 8 สำนัก 9 กอง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา 379 แห่ง สำนักงานที่ดินดินส่วนแยก 37 แห่ง และ สำนักงานที่ดินอำเภอ 431 แห่ง (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 25 ตอนพิเศษ 184 ง ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2551)

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานที่อยู่ในส่วนภูมิภาค มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย สำนักงานที่ดินสาขา มีทั้งหมด 8 สาขา สำนักงานที่ดินส่วนแยก 4 ส่วนแยก สำนักงานที่ดินอำเภอ 2 อำเภอ โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีการแบ่งงานภายในออกเป็น 4 ฝ่าย 1 กลุ่มงาน คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน และกลุ่มงานวิชาการที่ดิน (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย 2561) มีกิจกรรมหลัก 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมการให้บริการด้านทะเบียนที่ดิน ในสำนักงานที่ดิน และกิจกรรมการให้บริการด้านรังวัดที่ดินในสำนักงานที่ดิน โดยกิจกรรมการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน ในสำนักงานที่ดิน จะประกอบด้วย ขาย ขายฝาก แลกเปลี่ยน ให้มรดก จำนอง เช่า และการให้บริการด้านข้อมูลและด้านอื่น ๆ (เบ็ดเตล็ด) เช่น คำขอคัดรับรองเอกสารรับรองราคาประเมินที่ดิน ขอแก้ไข ขออายุขัย ขอคัดค้านในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนให้บริการด้านการออกเอกสารสิทธิ (ออกโฉนดเฉพาะราย และแบบท้องถิ่น) โฉนดที่ดิน น.ส.ก หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด ออกใบแทน รวมทั้งพิจารณาตอบข้อหารือ อนุมัติ อนุญาตเกี่ยวกับที่ดิน เช่น การได้มาซึ่งที่ดินของคนต่างด้าว จดทะเบียนอาคารชุด จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด จัดสรรที่ดิน จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ การขออนุญาตใช้ประโยชน์ที่ดินของรัฐตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน (สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่ดินรกร้างว่างเปล่า) ส่วนกิจกรรมการให้บริการด้านรังวัดที่ดิน จะประกอบด้วยกิจกรรมการให้บริการด้านรังวัดและแบ่งแยก รวมสอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การรังวัดออกเอกสารสิทธิ และการรังวัดทำแผนที่ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านงานทะเบียน และงานรังวัดจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจและต้องยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมายกรมที่ดินอย่างเคร่งครัด โดยต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลของงานด้วยว่าดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการหรือไม่ การให้บริการก็เป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานซึ่งบางครั้งประสบปัญหาการ บริการล่าช้า หรือไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วอย่างที่ควรจะเป็นซึ่งอาจเป็นผลมาจากงานที่เกี่ยวกับการ ปรับบทบาทภารกิจ ปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัย การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ งาน การ เปลี่ยนแปลงระเบียบ อาจทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ เพื่อเป็นการสอดคล้องกับ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของกรมที่ดินในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการให้ มี ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าประสงค์ คือประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่องานบริการของภาครัฐ และบุคลากรของกรมที่ดินมีความพร้อมและมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม

คุณภาพการให้บริการในงานของสำนักงานที่ดิน เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการนำมา ประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้ เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน โดยแนวคิดจะประกอบไป ด้วยคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ การบริการเป็น งานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะ ว่า ประชาชนมารับบริการทั้งในงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก ใน ขณะเดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุม ถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดด้วยความยุ่งยาก หรือ ขั้นตอนในการปฏิบัติจึงมีความซับซ้อน จนกลายเป็นความล่าช้าก่อให้เกิดปัญหาในการรับบริการ และด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ดีตามด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินในการแสดงถึงหลักฐาน หรือนิติกรรม ทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และการ ประกอบการ ตลอดจนบอกถึงความมั่นคงขององค์กรได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการ บริการงานของสำนักงานที่ดิน จึงควรทำอย่างต่อเนื่องและการบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กร จึง จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจในของประชาชนผู้มา รับบริการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินให้ดีขึ้น ผู้ศึกษาจึง มีความสนใจทำการศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการ บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพต่อไป และจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาระบบงานต่างๆ เพื่อรองรับการขยายตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้ มีความพร้อมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ขอบเขตงานวิจัย

เป็นกรณีศึกษาเฉพาะประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในเวลาราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2561

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงระยะเวลาและความถี่ในการติดต่อ และวัตถุประสงค์ของการทำนิติกรรม

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของประชาชน ในคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
3. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความคาดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้ำก็จะเกิดความพึงพอใจ

รัชวลี วรรณิ (2548) ความหมายของความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้นหรือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือวังที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

รัชวลี วรรณิ (2548) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขั้นผ่านไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจ โดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

Wallerstein (1971) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลในการ แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ คือ การมาใช้บริการ และการใช้บริการ ในเรื่องโดยเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม คือ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการ เลือกใช้ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงรายสถิติ อ่างอิงที่ประเมินผลการศึกษาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในข้อมูลส่วนบุคคลนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. นำข้อมูลความคิดเห็น นำมาแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นแปลผลเปรียบเทียบ ตามเกณฑ์แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับเกณฑ์การให้น้ำหนัก ระดับความคิดเห็น เพื่อประเมินระดับความคิดเห็นในภาพรวม ดังนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานผู้ศึกษา ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ผู้ศึกษาทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติ t-test สำหรับประชากรสองกลุ่มและ One Way ANOVA F-test สำหรับประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม

3. นำข้อมูลจากการเก็บข้อมูลมารวบรวม เรียบเรียง และนำเสนอแยกตามประเด็นคำถาม โดยวิธีการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกัน

4. ทำการแยกประเภทของข้อมูล และอภิปรายผลการวิจัยโดยการใช้แนวคิดและเหตุผลทางรัฐประศาสนศาสตร์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ร่วมกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ และสรุปเนื้อหาของงานวิจัยตามประเด็นที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 และเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ค้าขาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 พนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และนิสิต/นักศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาได้แก่ มาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทะเบียน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาได้แก่ ด้านการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดินจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 และงานรังวัด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ด้านรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.23) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยผ่านผู้รับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านสถานที่รอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.28) ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และ“ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมาได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ด้านความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน

(ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องน่าเชื่อถือวางใจได้ ความมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.26) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และความถูกต้องน่าเชื่อถือวางใจได้ ความมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.04) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และความถูกต้องน่าเชื่อถือวางใจได้ ความมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.04) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานของการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงราย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน การศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงราย ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัย พฤติกรรมด้าน ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เรื่องที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ทางหน่วยงานควรมีการเสนอแนะทางแก้ปัญหานำเสนอข้อมูลหรือแนวทางโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ และรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ
2. ควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร กรณีที่มีบุคลากรเข้าใหม่ ควรมีการนิเทศและจัดอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมรวมถึงการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้รับบริการไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนักได้อย่างเสมอภาพ เท่าเทียมกัน

เอกสารอ้างอิง

กรกช ฅ ลำพูน .(2543) .ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาแม่สาย. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- โชติช่วง ภิรมย์ .(2538) . ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินค้าของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่และสาขา .คณิศร พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันบัณฑิต.
- ศุภพงษ์ ตรีบุบผา .(2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีต่อ
การบริการ.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พีระ สีนางเจริญ.(2544).ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ศุลกากร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ .มหาวิทยาลัย
บูรพา: ชลบุรี.
- ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ .(2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคาร
พาณิชย์รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า.มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
รัชวลี วรวิทย์.(2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ. การ
อุดมศึกษา วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษา
เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.รายงานการวิจัยสำนักงาน
ประกันสังคม.
- วิสาขา ลายชื่น .(2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่ . วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2543).หลักการตลาด .กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสสิเนสเวิลด์, 2543
- Kotler, Philip.(2000). Marketing Management. The Millennium edition.New Jersey:
Prentic – Hall.
- Mullins, L. T. (1985). Management and organisationalbehaviour. London: Pitman Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49,pp. 41 - 50.
- Wallerstein, H.A. 1971. Dictionary of Psychology. New York : Penguin Books, Inc.