

# ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา

## Attitude of People Towards Work Service of Land Department of Phayao

นางสาวภาสินี เสนตระกุลชัย

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาปง และสาขาปง ส่วนแยกเชียงม่วน จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษามีดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท
2. พฤติกรรมในการเข้ารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มาติดต่องานด้านมรดก โดยมาติดต่องานช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. และยังไม่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน
3. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนทัศนคติที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย
4. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา พบว่าประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนตามพฤติกรรมในการเข้ารับบริการ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อแยกตามประเภทของงานที่รับบริการ ช่วงเวลาที่รับบริการ และประสบการณ์การรับบริการที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน

### Abstract

The objectives of this study were to study the people's attitude towards work service of Land Department of Phayao, to study the factors effective to people's attitude, and to study the problems and work service threats of Land Department of Phayao. This study was a survey research. The samples were 400 of people who was service recipients of Land Department of Phayao, Chiangkum branch, Pong branch, and Chiangmuan branch. The samples selected by accidental sampling. The instruments used in this study were the questionnaire. The data were systematically analyzed by percentage, mean, standard deviation, T-Test and One –way ANOVA

The research found that

1. Mostly respondents were female, age between 31 – 40 years old, marriage status, had bachelor degree graduated, occupation in agriculture, and had monthly income less than 10,000 baht.

2. Services receipt behavior of people; mostly of them came to use service about their heritage, they using service period of 08.30 a.m. – 12.00 p.m. and mostly never had service before.

3. Overall, people's attitude towards work service of Land Department of Phayao were at an extremely agree level. Considering by each aspect found that people aspect and physical environment aspect were at an extremely agree level but service process aspect was at an agree level.

4. The results of an analysis of mean's difference of people's attitude towards work service of Land Department of Phayao with T-Test and One – way ANOVA found that gender and marriage status were statistically significant indifference. But age, educational level, occupation, and monthly income were statistically significant difference of .05. Considering to a kind of service used, period of using service, and experience of service used were statistically significant indifference.

**คำสำคัญ (Keywords) :** ทศนคติ, ประชาชน, การให้บริการ, สำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา

## บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐโดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

กรมที่ดิน มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น ราชการบริหารส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคโดยกำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัด

2. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลงการรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจดทะเบียนค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

3. กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาและสำนักงานที่ดินอำเภอ

4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557)

สำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการยกฐานะเป็นจังหวัดของจังหวัดพะเยา เมื่อ 28 สิงหาคม 2520 มีหน้าที่ในการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎรและให้บริการจด

ทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รวมถึงการจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และรับผิดชอบบริการประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดพะเยา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกรมที่ดินในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาสามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการด้านระบบงานบริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ การตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน การเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประเมินเกี่ยวกับการกำหนดพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาอาคารสถานที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต้องเป็นไปด้วยความสุจริต ซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้ มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดี ผลเสียให้ครบทุกด้าน รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้ใช้บริการ หากเกิดปัญหา และอุปสรรคจากการดำเนินงาน ให้หาทางดำเนินการแก้ไขปัญหามุ่งมั่นที่ (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558)

นอกจากนี้แล้วการปฏิบัติภารกิจของกรมที่ดินยังต้องยึดหลักการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน คือ การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะกำหนดภารกิจของส่วนราชการ สอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ และแนวนโยบายของรัฐบาล จึงต้องปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ต้องศึกษาวิเคราะห์ผลดี และผลเสียให้ครบถ้วน หากภารกิจใดมีผลกระทบต่อประชาชนหรือพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับ นำมาปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรค เสนอแนะต่อผู้มีอำนาจปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

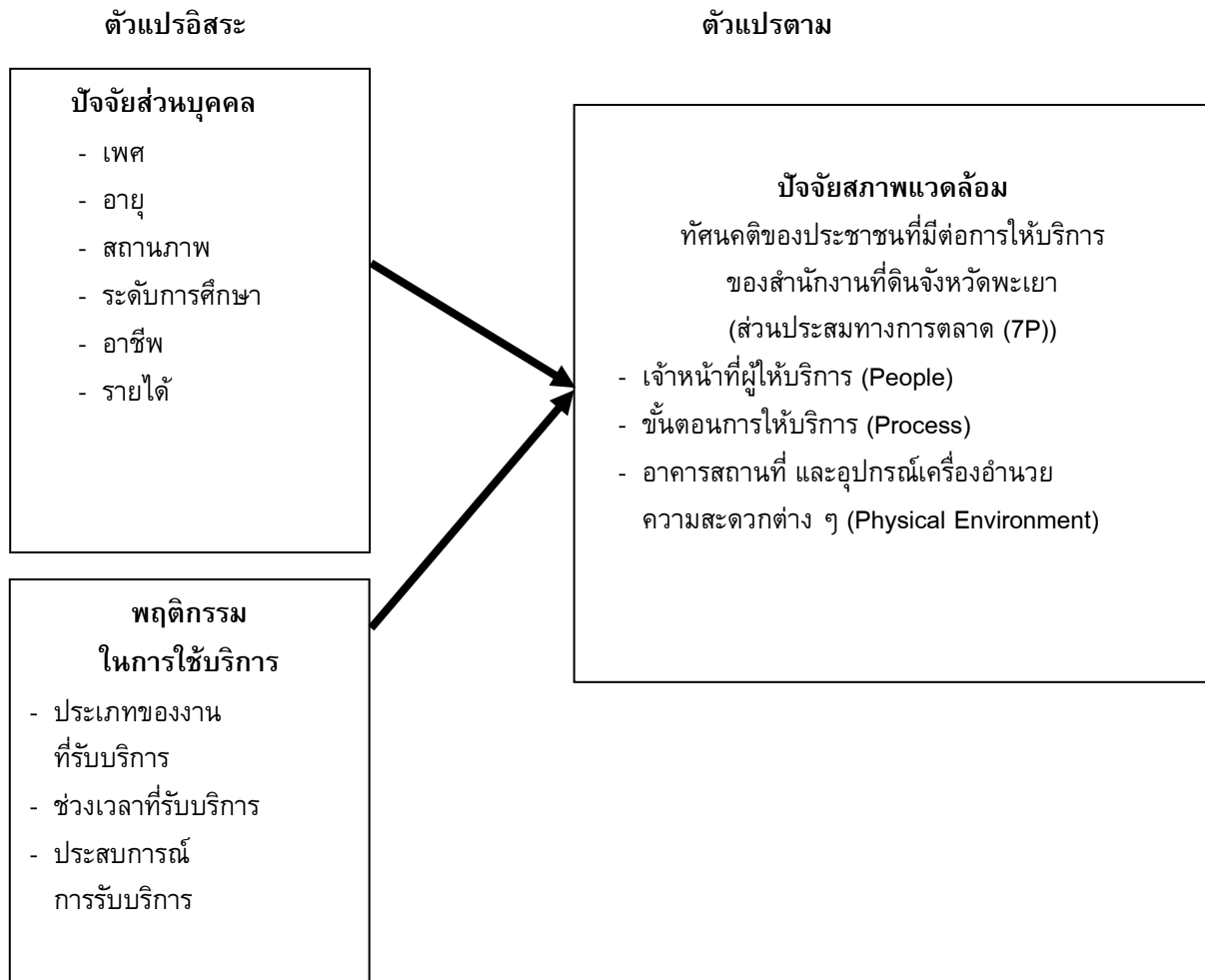
## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา และสาขา จำนวน 400 คน
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2562

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาต่างกัน
2. พฤติกรรมในการใช้บริการต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาต่างกัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

รายการรับบริการ หมายถึง งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของผู้มาติดต่อขอรับการบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย

กรรมสิทธิ์ร่วม หมายถึง นิติกรรมซื้อขายหรือให้ ๒ฝ่าย แต่เป็นการขายบางส่วน หรือให้บางส่วน ๒ฝ่าย กล่าวคือ หนังสือแสดงสิทธิในที่ดินมีชื่อเจ้าของคนเดียวหรือหลายคน คนเดียวหรือหลายคนขายบางส่วนหรือให้บางส่วนไม่หมดแปลง โดยไม่มีการรังวัดแบ่งแยกแต่สามารถทราบส่วนได้ โดย การบรรยายส่วน เรียกว่า กรรมสิทธิ์ร่วม เช่น 1 ส่วนใน 4 ส่วน หรือ 100 ส่วนใน 1,000 ส่วน เป็นต้น แต่ทั้งนี้จะทราบเขตและเนื้อที่แน่นอนไม่ได้หากผู้กรณีทราบ

เขตและเนื้อที่แน่นอนแล้ว จะต้องให้ขอรังวัดแบ่งแยกเสียก่อนความจริงแล้วหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส. 3 หรือ น.ส. 3 ก.) ไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ น่าจะเป็นเรื่องให้เติมชื่อไม่ใช่กรรมสิทธิ์ แต่ทางปฏิบัติได้ใช้ประเภทกรรมสิทธิ์รวมกันตลอดมา ดังนั้น แม้การขายบางส่วนหรือให้บางส่วน ฯลฯ ในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก็ใช้ประเภทกรรมสิทธิ์รวม

การขายฝาก หมายถึง สัญญาซื้อขายซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินตกไปยังผู้ซื้อ โดยมีข้อตกลงกันว่าผู้ขายอาจไถ่ทรัพย์สินนั้นคืนได้ (ป.พ.พ. มาตรา 491)

การสอบเขต หมายถึง การรังวัดตรวจสอบแนวเขตโฉนดที่ดินหรือการรังวัดตรวจสอบเนื้อที่ตามหนังสือรับรองการทำประโยชน์ เพื่อให้ทราบที่ตั้งแนวเขตที่ดินและจำนวนเนื้อที่ของที่ดินตามที่ได้ครอบครองอยู่จริง

การแบ่งแยก หมายถึง การรังวัดแบ่งแยกที่ดินและขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเป็นอีกแปลงหนึ่งหรือหลายแปลงต่างหาก

การรวมโฉนด หรือ การรวมหนังสือรับรองการทำประโยชน์ หมายถึง การรังวัดรวมที่ดินจำนวนตั้งแต่สองแปลงขึ้นไปโดยให้มีหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเป็นแปลงเดียวกัน

ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ประชาชนโดยทั่วไปสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทหนึ่ง ตามที่บัญญัติไว้ใน ป.พ.พ. มาตรา 1304 วรรคสอง ซึ่งมีที่มาหรือบ่อเกิดแห่งที่สาธารณประโยชน์ได้ 3 ประการ คือ

- 1) เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เช่น แม่น้ำ ลำคลอง เป็นต้น
- 2) เกิดขึ้นโดยสภาพการใช้ เช่น ที่เลี้ยงสัตว์สาธารณะ หนองน้ำสาธารณะ ป่าช้าสาธารณะ เป็นต้น
- 3) เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมาย เช่น การสงวนหวงห้ามตามกฎหมาย การอุทิศให้เป็นที่สาธารณะไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือโดยปริยาย การยกให้หรือซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น

จำนอง หมายถึง การที่บุคคลคนหนึ่งเรียกว่า “ผู้จำนอง” เอาสังหาริมทรัพย์ของตน เช่น ที่ดินหรือทรัพย์สินที่กฎหมายอนุญาตให้จำนองได้ ไปจดทะเบียนไว้กับบุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า “ผู้รับจำนอง” เพื่อเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ ทั้งนี้โดยผู้จำนองไม่ต้องส่งมอบที่ดินหรือทรัพย์สินดังกล่าวให้แก่ผู้รับจำนอง (ป.พ.พ. มาตรา 702)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา
3. ได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น
4. เพื่อนำผลการวิจัย มาเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ให้ดีขึ้น

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม(questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยจะมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สาขาเชียงใหม่ สาขาปาง และสาขาปาง ส่วนแยกเชียงม่วน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 138)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n คือ ขนาดตัวอย่าง

Z = 1.96 จากตารางที่ความเชื่อมั่น 95%

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน  $n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384$  ราย

เพื่อความสะดวกและเหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูล และความเชื่อมั่นในการวิเคราะห์จึงปรับขนาดแบบตัวอย่างเป็น 400 ราย

### ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2562

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) จากการที่ได้ศึกษาข้อมูลจากแนวความคิด ทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบเลือกตอบ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมในการเข้ารับบริการ ประกอบด้วย ประเภทของงานที่รับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ และประสบการณ์การรับบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัดและให้คะแนน (rating scale) เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5
ระดับเห็นด้วย	หมายถึง	4
ระดับไม่แน่ใจ	หมายถึง	3

ระดับไม่เห็นด้วย	หมายถึง	2
ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการส่งแบบสอบถามไปยังประชากรที่จะทำการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาปง และสาขาปาง ส่วนแยกเชียงม่วน จำนวน 400 คน เป็นการเก็บข้อมูลจากประชาชนซึ่งได้แบ่งข้อมูลออกเป็น ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการเข้ารับบริการ และข้อมูลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาปง และสาขาปาง ส่วนแยกเชียงม่วน เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2562
2. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณน (Descriptive Statistics) โดยใช้ เป็นค่าร้อยละ (percentage)
2. อธิบายระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) คือ t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติให้ทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)
4. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา มีลักษณะเป็นปลายเปิดให้เลือกตอบ โดยเสรี

การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) พิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ซึ่งจัดชั้นเท่ากัน (Class Interval) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาปง และสาขาปง ส่วนแยกเชียงม่วน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาและสาขา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการใช้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา และสาขา ส่วนใหญ่มาติดต่องานด้านมรดก โดยมาติดต่องานช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. และยังไม่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน

3. ข้อมูลด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนทัศนคติที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (PEOPLE) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านผู้มาติดต่องานอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา

3.2 ขั้นตอนการให้บริการ (PROCESS) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ครบถ้วน ถูกต้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงเวลาที่รอรับบริการใช้เวลาไม่นาน

3.3 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (PHYSICAL ENVIRONMENT) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

4. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

5. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมในการเข้ารับบริการส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาต่างกัน พบว่า เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนตามพฤติกรรมในการเข้ารับบริการ ประชาชนที่มาติดต่อแยกตามประเภทของงานที่รับบริการ ช่วงเวลาที่รับบริการ และประสบการณ์การรับบริการที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาไม่แตกต่างกัน



## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยพบประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (PEOPLE) และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (PHYSICAL ENVIRONMENT) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545, หน้า 74-79) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (PEOPLE) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามกฎระเบียบ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่องานอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่าบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดการบริการของคอทเบอร์ก (Cothberg, 1967 อ้างถึงใน วิเชียร ใจผาสุก, 2541, หน้า 32) ที่ให้ความเห็นว่าคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545, หน้า 74-79) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ (PROCESS) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนครบถ้วน ถูกต้อง มีการให้บริการตามลำดับคิว มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีจุด/ช่องบริการเพียงพอต่อความต้องการ และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงษ์ธร (2537, หน้า 303-305 อ้างถึงใน ร.ต.อ. เสกสรรค์ บัวเรือง, 2541, หน้า 17-18) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จำต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่

บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการ แล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545, หน้า 74-79) ที่ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใสตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ อาคารสถานที่และบริเวณภายนอก มีอากาศถ่ายเท กว้างขวาง สวยงาม และอุปกรณ์ เครื่องมือ มีเพียงพอในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของคอตเบอร์เกอร์ (Cothberg, 1967 อ้างถึงใน วิเชียร ใจผาสุก, 2541, หน้า 32) ที่ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี และสอดคล้องกับคุณลักษณะทางวิชาชีพ (2537, หน้า 303-305 อ้างถึงใน ร.ต.อ. เสกสรรค์ บัวเรือง, 2541, หน้า 17-18) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

4. ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ มีอิทธิพลต่อรูปแบบหรือวิธีการคิด ที่ส่งผลถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกันเมื่อประสบหรือพบเจอกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต ทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับเชดคักดี โฆวาสิทธี อ้างถึงใน รุ่งนภา บุญคุ้ม (2536 : 20) ที่ได้ให้นิยามของทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์และ เป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้ม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเรานั้นๆ ไปในทิศทางใด ทิศทางหนึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้ ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทัศนคติเหล่านี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นเด่นชัดในกรณีที่มีสิ่งเร้าทางสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของไทย ไชยพันธุ์ ศศ.ม., 2557 (อ้างถึงใน สุรางค์ โค้วตระกูล, 2553) ที่กล่าวว่า

พฤติกรรมส่วนบุคคลเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ เพศ อายุต่างกันทำให้มีพฤติกรรมต่างกัน เช่น หญิง มีกิริยาจาจ่าอ่อนหวาน นุ่มนวล ส่วนชายจะหย่าบกระด้างกว่าขนาดของร่างกาย รูปร่างหน้าตา ก็มีส่วนทำให้พฤติกรรมแตกต่างกัน ผู้มีรูปร่างหน้าตาดี ก็จะชอบออกสังคม ปรากฏตัวต่อหน้าชุมชน ส่วนผู้มีปมด้อยเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา สภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพสิ่งแวดล้อม บุคคลที่มีฐานะเศรษฐกิจดีมีฐานะร่ำรวย จะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและพฤติกรรมจะแตกต่างจากบุคคลที่มีฐานะด้อยกว่า และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี เป็นต้น อาชีพ ที่ต่างกัน มีอิทธิพลให้พฤติกรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฐานะ บทบาท สถานภาพ และกาลเทศะของบุคคล โดยผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ควรศึกษาความเหมาะสมและประยุกต์นำรูปแบบการให้บริการที่เป็นระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) เข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานบางประเภท เพื่อให้สามารถให้บริการผู้มาติดต่องานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. สำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ควรพิจารณาหาแนวทางการเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

2. ควรศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพะเยา สาขาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557. (2558, 9 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา.

เล่ม 132 ตอนที่ 1 ก หน้า 1-10.

กรกช ฌ ลำพูน. (2543). ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กาญจนา มาส ชำนาญกิจ. (2555). ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.

รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม.

ชวนะ ภาคานนท์. (2527). ภาพพจน์เชิงลบกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดารา ทีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

- ทิตยา สุวรรณชัย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม. (2545). การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 1-16.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. (2558, 22 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก หน้า 1-8.
- ภาสกร กุลชิต. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุ่งนภา บุญคุ้ม. (2536). ทัศนคติของพัฒนาการตอนโยบายการจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด : ศึกษากรณีศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 3. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร ใจผาสุก. (2541). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไดมอนด์ บิสซิเนส เวิร์ล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม.
- เศกสรรค์ บัวเรือง. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงใต้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมเจตน์ ไทยยานนท์. (2541). ความคิดเห็นของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างต่อการรวมกลุ่มในรูปสหกรณ์ : ศึกษากรณี อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กาญจนบุรี : ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2553). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aaker, David A. and George S. Day. (1990). *Marketing research*. New Jersey : John Wiley & Sons, Hoboken.
- Allport, G. W. (1995). *Reading in attitude theory and measurement*. New York : John Welley & Sons.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3<sup>rd</sup> edition. New York : John Wiley & Sons.
- Mun, N. L. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston : Houghton Muffin.