

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง*

The Quality Services of Surveyors of KhonKaen Provincial Land office Namphong Branch

วันดี จันทรราช และเชิงชาญ จงสมชัย

Wandee Chantarach and Chergcharn Changssomchai

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Maharakham University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: wjanta93@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้า มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นสาขาน้ำพอง 2) ศึกษาปัญหาการให้บริการ และ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ตามกรอบการให้บริการใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก 2) ด้านความถูกต้อง 3) ด้านความโปร่งใส 4) ด้านความเสมอภาค และ 5) ด้านความรวดเร็ว วิธีดำเนินการศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน 217 คน คัดเลือกแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามตามกรอบแนวคิดมี 4 ตอน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36-45 ปี ผู้ซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไปจำนวนมาก มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก แต่ระดับความพอใจในด้านความรวดเร็ว้น้อยที่สุด ผู้รับบริการประสบปัญหา งานมีลำดับขั้นตอนมาก ค่ารังวัดสูง โดยมีข้อเสนอแนะ ให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ มีบัตรคิว มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้มีบัตรคิว มีคณะกรรมการศึกษากระบวนการงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เร็วกว่าเดิม

คำสำคัญ: คุณภาพ; การให้บริการ; เจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด

*ได้รับบทความ: 23 กรกฎาคม 2561; ตอบรับตีพิมพ์: 18 ธันวาคม 2561

Received: July 23, 2018; Accepted: December 18, 2018



Abstract

The study aims to examine the quality of service. Service problems and suggestions to improve the service. Of the Cadastral surveyors of KhonKaen Provincial Land office Namphong Branch. The sample consisted of 217 patients accidental sampling.

The results showed that: most patients were female. The last 36-45 years. Who employed farer/General. Secondary education. The feedback on the quality of service both in the top 5 overall and specifically at the high level. The accuracy of transparency the equality and the speed. Patients experiencing problems jobs has sequenced the Surveying very high. The suggestion to increase the number of officers have cue cards with modern equipment. Those studies have suggested an increase in the number of officers to have a full queue of the procedure so that patients receive faster service.

Keywords: Quality; Service; Surveyors

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการศึกษากันอย่างแพร่หลายเกี่ยวกับปัญหาของระบบราชการ ดังที่ได้มีความพยายามปฏิรูป โดย ก.พ.ร. จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการพบว่า ในประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทุกวันนี้ ภาคบริการถือได้ว่าเป็นภาคเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุด หากแต่ในความเป็นจริงภาคบริการกลับมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างเชื่องช้าและมีประสิทธิภาพลดลง ซึ่งหากภาคบริการต้องการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีความแข็งแกร่งเช่นเดียวกับภาคการผลิตภาคบริการ จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพ รวมทั้งจากปัญหาจากการร้องเรียนการให้บริการที่มีอยู่อย่างเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างตรงจุด เช่น การร้องเรียนในเรื่องของพนักงานที่ตอบข้อสงสัยหรือ

ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ การให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า จำนวนของสาขาที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ถือความสำคัญ และผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผู้รับบริการ (Chaiyanukul, 2014)

เพื่อให้การปฏิบัติราชการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น (Better Service Quality) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ถูกต้องและมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ มีความสะอาด มีศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง มีความรวดเร็วสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับบริการ มีจุดบริการให้บริการตลอดเวลาบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับ



บริการในด้านต่างๆ มีผู้รับฟังความคิดเห็น (Department of Land, 2004)

สำนักงานที่ดิน จังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง เป็นราชการส่วนภูมิภาคที่มีอำนาจหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการรังวัดออกโฉนดที่ดิน การรังวัดแบ่งแยก การรังวัดรวมโฉนด การรังวัดทำแผนที่พิพาทตามคำสั่งศาลการรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในเรื่องการรังวัดดังกล่าวข้างต้น มักจะใช้เวลาานกว่าจะแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรงและมีกระบวนการให้บริการที่เป็นส่วนสำคัญส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่สภาพแวดล้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการที่จะต้องเอื้อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาคและโปร่งใสกับผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ได้มีการพัฒนาปรับปรุงเป็นระยะตลอดมา มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้น สำนักงานที่ดิน จังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง จึงควรมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงปัญหาการร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดจากปัญหาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องดังกล่าวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นถึง

ความสำคัญที่จะต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพองตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้ในการปรับปรุงงานบริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการให้ดีขึ้นทั้งในงานฝ่ายรังวัดที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยรับผิดชอบและในภาพรวมขององค์กร โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นสาขาน้ำพอง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดิน จังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นสาขาน้ำพอง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดิน



จังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการด้านรังวัดที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง จำนวน 500 คน (จำนวนผู้มาติดต่อในฝ่ายรังวัดครึ่งปีงบประมาณ 2560) โดยกลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan จำนวน 217 คน (Srisaard, 2006) และใช้การเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า มี 4 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา 2) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ 3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open end) และ 4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง เป็นคำถามปลายเปิด (Open end)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยยึดกรอบแนวคิดและมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

(Department of Land, 2005) นำแบบสอบถามไปให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การศึกษา (Index of Item Objective Congruence: IOC) จำนวน 3 ท่าน แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการด้านรังวัดที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ วิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ โดยใช้ Item Total Correlation หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (Srisaard, 2006) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามในพื้นที่จริงด้วยตนเอง ระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ต่อผู้รับบริการ 1 คน และทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการฟังแล้วตอบแบบสอบถามและขอรับคืนในวันนั้น จนได้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ตามระเบียบ วิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ



2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ 2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการด้านจังหวัดที่ติดกับสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง และให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Srisaard, 2002) และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย 3) วิเคราะห์ข้อมูล ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง แจกแจงความถี่และพรรณนาวิเคราะห์ และ 4) วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง โดยแจกแจงความถี่และพรรณนาวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติที่ใช้การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน (Item Total Correlation) และ 2) สถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความถูกต้อง ($\bar{x} = 4.24$) ด้านความโปร่งใส ($\bar{x} = 4.14$) และด้านความสะดวก ($\bar{x} = 4.08$)

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ด้านความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.16$) มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อต้อนรับและให้คำชี้แจง ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.13$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.11$)

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก



($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามข้อสงสัย แก้ปัญหาได้แม่นยำ และรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.03$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{x} = 3.95$) และการบริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.94$)

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ได้รับการที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.31$) เอกสารที่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.28$) และประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.22$) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.22$)

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ด้านความเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองและสุภาพกับผู้รับบริการทุกคน ($\bar{x} = 4.14$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) ($\bar{x} = 4.07$) และเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการโดยเท่า

เทียมกัน ($\bar{x} = 4.04$)

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ด้านความโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น มีผู้รับฟังความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.20$) มีประกาศอัตราค่าธรรมเนียม ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 4.15$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริตไม่เรียกรับเงินไม่รับสินบน ($\bar{x} = 4.12$)

ปัญหาของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นสาขาน้ำพอง ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาหลายประการโดยปัญหาที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับแรก คือ ค่ารังวัดแพง (ร้อยละ 19.90) ในฝ่ายไม่มีบัตรคิว (ร้อยละ 17.91) มีชั้นตอนมาก (ร้อยละ 17.41) ระยษณัฒรงวัดนาน (ร้อยละ 14.93) เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 12.44)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินวัดขอนแก่นสาขาน้ำพองพบข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการควรทันสมัย (ร้อยละ 21.17) ควรบอกกำหนดงานแล้วเสร็จและตรงตามกำหนด (ร้อยละ 19.37) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และช่างรังวัด (ร้อยละ 18.01) ลดขั้นตอนลงให้งานสำเร็จในจุดเดียว (one stop service) (ร้อยละ 16.67) ให้ช่วย



เหลือแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (ร้อยละ 9.01)

5. อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพองเป็นรายด้านด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะการปฏิบัติงานนั้นมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานวางไว้ชัดเจนตลอดจนมีการตรวจทานงานและลงนามรับผิดชอบไว้อย่างเป็นระบบจึงทำให้งานที่ผู้รับบริการได้รับบริการถูกต้องตรงตามความต้องการในขณะที่ ด้านความรวดเร็วมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแต่น้อยกว่าทุกด้านอาจเป็นเพราะมีขั้นตอนมาก เนื่องมาจากผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานตามระเบียบข้อกฎหมายและมีการตรวจทานจากเจ้าหน้าที่หลายขั้นตอนหลายบุคคล เพราะหากผิดพลาดไปจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการและภาครัฐตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ (Tunpumee, 2008) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่การให้บริการ

ทั้ง5ด้านมีคุณภาพในระดับมากสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Siangboon, 2006) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพองพบว่า ด้านความรวดเร็วคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแต่จากค่าเฉลี่ยแล้วจะมีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ทั้งนี้เนื่องจากใช้ระยะเวลาารับบริการนาน ขั้นตอนในการดำเนินการมีความซับซ้อนทำให้ผู้มารับบริการขาดความเข้าใจจึงทำให้เกิดความล่าช้าการให้บริการไม่เสร็จตามกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการขอรับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ (Buapan, 2007) ได้ศึกษาการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดสรุปผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีแต่ควรแก้ไขระยะเวลาการรอคอยและใช้เวลาดำเนินการให้เร็วขึ้นและยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Srichaleom, 2007) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันป่าตองคุณภาพ



บริการที่ประชาชนได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่และพฤติกรรมบริการอยู่ในระดับดีแต่เจ้าหน้าที่ประสบปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ ซึ่งมีขั้นตอนในการให้บริการหลายขั้นตอนซับซ้อน ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจต้องรอคอยและประชาชนประสบปัญหาและอุปสรรค เมื่อเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินมีความล่าช้าและใช้เวลานาน ประชาชนไม่รู้และไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการในด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนมีจำนวนน้อย

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะ

1.1 จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากแต่น้อยกว่าด้านอื่นเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นสาขาน้ำพอง จึงควรปรับปรุงให้ใช้เวลาารับบริการให้เร็วขึ้น โดยเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ผู้รับบริการนัดดำเนินการล่วงหน้า ดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงระเบียบข้อกฎหมายอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นโดยจัดโครงการอบรมฯ เช่น โครงการอำเภอยิ้ม

1.2 จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ควรใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด เพื่อจะได้ทำให้ระยะเวลานัดออกไปรังวัดรวดเร็วขึ้นใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.3 ตั้งคณะทำงานศึกษากรณีลดขั้นตอนกระบวนการหรือให้รับบริการแล้วเสร็จในจุดเดียว (one stop service) เพื่อลดปัญหาการบริการที่ล่าช้า

1.4 ควรแยกประเภทของงานที่ให้บริการโดยแยกสีของบัตรคิวหรือแยกส่วนของสถานที่ให้บริการกรณีไหนที่ต้องรอตามกระบวนการหรือกรณีใดเป็นเพียงตอบปัญหาเล็กน้อยหรือไม่เกี่ยวข้องข้อกฎหมาย เพื่อลดปัญหากรณีเข้าใจคลาดเคลื่อนว่ามีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเรื่องปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง ในเชิงลึกในด้านความรวดเร็วด้านบริการ เพื่อดูแนวโน้มปัญหาและวิธีแก้ไขเป็นอย่างไร

2.2 ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาน้ำพอง หรือสำนักงานที่ดินสาขาอื่นๆ ในจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดใกล้เคียง



References

- Buapan, K. (2007). *The Service Evaluation for Registration Officers of Department of Land. Roi Et*. Mahasarakham : Mahasarakham University.
- Chaianukul, P. (2014). *The Factors that Affected to Services. The case Study of The Provincial*. Bangkok : Waterworks Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Department of Land. (2004). *Reducing the Steps and Duration of the Service*. Bangkok : Department of Land.
- _____. (2005). *Guide for Land Office Officials The key of Public Service*. Bangkok : Department of Lands.
- Siangboon, W. (2006). *The Satisfactory toward the Services from Department of Lands, Samutsakorn*. Bangkok : Ramkhamhang University.
- Srichaleom, T. (2007). *The Service System Development to serve the Demanding from Public People. The case study of Department of Lands, Sanpatong*. Chaingmai : Chaingmai University.
- Srisaard, B. (2006). *Basic Research Studies*. Bangkok : Suwiriyaans.
- _____. (2002). *Preliminary Research*. Bangkok : Suwiriyaans.
- Tunpumee, J. (2008). *The Study of Service Quality of Registration Officers of Department of Lands, Kalasin*. Mahasarakham : Mahasarakham University.

