

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอในประเด็นต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ระดับการศึกษาและเพศทั้ง โดยรวมและรายด้าน และ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนา คุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านส่วนผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง โดยรวมและรายด้าน

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2549 และกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบเจาะจง ช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์-31 มีนาคม 2549 ได้จำนวน 215 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน เพศหญิง จำนวน 86 คน และจำแนกตามวุฒิการศึกษาเป็นประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ประถมศึกษาจำนวน 100 คน ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา จำนวน 115 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 ข้อ และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended

questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย ได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในช่วงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2549 ได้แบบสอบถาม รวม 215 ชุด จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 129 ชุด เพศหญิง จำนวน 86 ชุด และจำแนกตามวุฒิการศึกษาเป็นประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 100 ชุด ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา จำนวน 115 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบ ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอ ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้สถิติ t – test (Independent Samples)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใส ด้านความเสมอภาค ด้านความสะดวก และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความโปร่งใส และด้านความสะดวก และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว และด้านความเสมอภาค

สูงกว่าระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส และ ด้านความเสมอภาค

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ์ อำนวยความสะดวกแก่ท่าน ตามสมควร และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสะดวกในการรอรับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการนำคัม บริการถ่ายเอกสาร ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และระยะเวลาการรอการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวดเร็วและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้ โดยเร็ว ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎหมาย ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็น กันเอง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ด้านความโปร่งใส โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท ตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใส ด้านความเสมอภาค ด้านความสะดวกและอยู่ในระดับ

มาก 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความโปร่งใส ด้านความเสมอภาค ด้านความสะดวก และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค ด้านความโปร่งใส และด้านความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ์ อำนวยความสะดวกแก่ท่าน ตามสมควร และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ลำดับชั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด กระบวนการมีหลายขั้นตอน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการรอรับบริการ ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และระยะเวลาการรอการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวดเร็ว และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้อง ตามกฎระเบียบ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน อย่างเป็นกันเอง และเสมอภาค เท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ด้านความโปร่งใส โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นระดับประถมศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านความสะดวก พบว่า ผู้มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับประถมศึกษาที่ระดับ .01

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่อง ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว และ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งโดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะถือได้ว่ายังไม่เป็นที่พึงพอใจ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการดำเนินงานมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากเกินไป รวมทั้งมีระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่จึงต้องระมัดระวังในการปฏิบัติงาน แต่ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการยังไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบ คำสั่ง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาจเนื่องมาจากการขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นั่นเอง ซึ่งสาเหตุเหล่านี้มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหาได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา เจริญรวย (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการให้บริการแก่ประชาชน ในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและผลกระทบต่อการให้บริการของประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง และพบว่า โดยรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ แสงทองสวัสดิ์ (2543 : 99) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ และพบว่า กระบวนการดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ สิริโสม (2547 : 70) ที่ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา เวชกามา (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน : กรณีศึกษาการให้บริการจดทะเบียนและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินของจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า คนที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษาจะมีความต้องการการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และโปร่งใสมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา โดยเฉพาะคนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่ไม่รู้ขั้นตอนในการทำงานและมีความอดทนต่อการรอคอยสูงและยังมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ทำให้ไม่กล้าต่อรองและได้แฉ่งมากนัก จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสภ (2547 : 70) ที่ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงาน ที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการมากกว่าระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสภ (2547 : 70) ที่ได้ศึกษาปัญหาและ คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ และผลการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการให้บริการโดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็เพศหญิงหรือเพศชาย ระดับการศึกษาสูงหรือต่ำกว่าก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ในลักษณะเดียวกัน โดยตลอด

3. ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านความสะดวก ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ ด้านความรวดเร็ว

คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแนะนำโดยเร็ว และ ด้านความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การมาใช้บริการในบางวัน อาจมีผู้มาใช้บริการมากเป็นพิเศษ เช่นในช่วงต้นเดือนหรือวันจันทร์ อังคาร มักจะมีผู้มาใช้บริการมากกว่าวันอื่น ๆ ทำให้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการดำเนินงานมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากเกินไป อนึ่งเรื่องการจัดคิวผู้มาใช้บริการเป็นนโยบายของกรมที่ดินที่จะให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เคร่งครัดในการตรวจสอบหลักฐานเพื่อป้องกันการหลอกลวง ความถูกต้องและความยุติธรรมและป้องกันการผิดพลาด ซึ่งการเคร่งครัดดังกล่าวอาจจะทำให้การดำเนินการบางเรื่องเกิดความล่าช้าได้ และอาจเป็นไปได้ว่า ในช่วงเวลาที่มีการให้บริการที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่อาจมีการแนะนำเสียงดัง หรือใช้สำนวนไม่สุภาพ อันเกิดจากความเครียดก็เป็นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี นามศรีฐาน (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินในจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน และปัญหาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินในจังหวัดมหาสารคาม ขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนมาก ในแต่ละขั้นตอนมีระเบียบ คำสั่งและกฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่จึงต้องมีความระมัดระวัง ในการปฏิบัติงาน แต่ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อาจเนื่องมาจากขาดการ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาคเพื่อให้การดำเนินงานเป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นกว่าที่ดำเนินการอยู่

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิน
กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการดำเนินการปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ

1.2.2 เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรแนะนำโดยเร็ว

1.2.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับ
บริการ

1.2.4 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

1.2.5 เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับควรมีความถูกต้องและครบถ้วน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่คิน
จังหวัดอื่น ๆ รวมทั้งสำนักงานที่คินสาขาอื่น ๆ ด้วย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบและนำมาประยุกต์
ใช้ได้

2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการจากสำนักงานที่คิน
จังหวัด สำนักงานที่คินจังหวัดสาขาหรือสำนักงานที่คินจังหวัดส่วนแยก เพื่อนำผลการศึกษา
มาปรับปรุงหน่วยงานต่อไป

2.3 สำนักงานที่คินแต่ละแห่ง ควรจัดให้มีผู้รับความคิดเห็นและนำข้อเสนอแนะ
มาวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประกอบการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.4 ควรมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ช่วงเวลาคือเดือนที่แตกต่างกันออกไป
เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้เห็นผลการวิจัยความพึงพอใจที่แท้จริง

2.5 ควรมีการศึกษาปัญหาของผู้ให้บริการตลอดจนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการของสำนักงานที่คินแต่ละแห่ง