

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับการบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำนวน 400 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ ยามาเน และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย
ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ในด้านต่าง ๆ มีลักษณะเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ
(บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100)
 - 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 - 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
 - 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 - 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 - 1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ เพศ ระดับการศึกษา และ

อาชีพ โดยด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ t -test ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี Scheffe's

4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ใช้การบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนจะมีระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน
3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้
 - 3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างข้าราชการกับประชาชน ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการและมาทำงานให้ตรงเวลามากกว่านี้

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่มีความกระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ และควรปรับปรุงผู้มีอำนาจในการเซ็นเอกสารเนื่องจากต้องรอนาน

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนในการติดต่องาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่การวิจัยนี้จะสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เศษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมือง

ลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรุง น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมาก ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ โดยจะให้การบริการกับผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม และ เสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 397-400 อ้างถึงใน นนท กักดีพันธ์. 2547 : 15-16) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไว้ว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ 1) การให้บริการอย่าง เสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าทุกคนจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใด และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนจะมีระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน และไม่เป็นที่ไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่การวิจัยนี้จะสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบตามองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่าง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วุฑฒิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่มีการเลือกปฏิบัติว่าผู้มาติดต่อจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำ และประกอบอาชีพอะไร เจ้าหน้าที่ทุกคนจะให้บริการอย่างรวดเร็ว เท่าเทียมและเสมอภาคกัน ประกอบกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย มีการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงานบริการที่ดี ทั้งทางด้านกายภาพและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ คือ 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา 3) ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ และ 5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ ฉะนั้นประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทุกคนไม่ว่าจะมีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันอย่างไรก็ตาม ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจะไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จากผลการวิจัย พบว่า

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างข้าราชการกับประชาชน ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการและมาทำงานให้ตรงเวลามากกว่านี้

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่มีความกระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ และควรปรับปรุงผู้มีอำนาจในการเซ็นเอกสารเนื่องจากต้องรอนาน

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนในการติดต่องาน จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ดันดีพลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ

ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา 3) ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถังกระดาษทิชชูของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า และ 5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการของ อรพินท์ ส孚โชคชัย (2541 : 93-113) ที่กล่าวถึงการให้บริการประชาชน ไว้ว่า

- 1) กำหนดหรือวางบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชนให้มีความชัดเจนเพื่อไม่ให้สับสนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- 2) ปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ประหยัด อาทิเช่น การจัดให้บริการประชาชนแบบบริการจุดเดียวจบ (One-Stop Service)
- 3) ปรับเปลี่ยนวิธีการคิด และการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นในรูปของหน่วยงานเหมือนของเอกชนในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเป็นมิตรมากขึ้นโดยเน้นการให้บริการประชาชนเหมือนบริษัทให้บริการลูกค้า
- 4) ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการ สามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจนและรวดเร็ว และ
- 5) ส่งข้าราชการที่ดีจริง ๆ ลงไปทำงานใกล้ชิดเพื่อให้บริการประชาชนซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤตศรัทธาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ควรนำไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย โดยเฉพาะข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำตามระดับความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

1.1 ผู้บริหาร สามารถนำข้อมูลที่เป็นจุดอ่อนของการทำงาน ไปพัฒนางานให้ดีขึ้น เช่น ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเครือข่ายเสียงให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับทราบรายละเอียด วิธีการ และขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงตนเองในการทำงาน พยายามทำความเข้าใจหลักการงานให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงจุดอ่อนของหน่วยงาน ของตนเองให้ดีขึ้น ทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เช่น ควรให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการติดต่อขอรับบริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มอาชีพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเป็นมิตรกับประชาชนทุกเพศทุกวัย ไม่เลือกชั้นวรรณะ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

2.2 ควรทำการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

2.3 ควรทำการศึกษาความต้องการและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด