



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

## คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

### สาขาบางกอกน้อย

สุภาวดี เชื้อหงษ์<sup>1</sup>, บุญวัฒน์ สว่างวงศ์<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>สาขาวิชา การบริหารงานตำรวจ สังกัดมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,  
Email s59123450034@ssru.ac.th<sup>1</sup>, boonwat.sa@ssru.ac.th<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่จำนวน 400 คน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย พบว่า ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร, การให้บริการประชาชน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

## The Study of Service Quality of Bangkok Metropolitan Land Office, Bangkoknoi Branch

Supawadee Chueahong<sup>1</sup>, Boonwat Sawangwong<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Branch Police administration Under the Humanities and Social Science

Email s59123450034@ssru.ac.th<sup>1</sup>, boonwat.sa@ssru.ac.th<sup>2</sup>

### Abstract

The Purposes of this research for study were 1) the service quality of Bangkok Metropolitan land office, Bangkoknoi Branch. 2) To compare the results according to people's opinion of service recipients based on Bangkok metropolitan land office, Bangkoknoi branch classified by individual factors: gender, age, educational level, occupation and salary. The participants of this quantitative research were 400 people with 95 percent reliability by using Taro Yamane. Data were collected by using a questionnaire and analyzed by using descriptive and inferential statistics.

Findings of the study were as follows.

1) The overall service quality provided by Bangkok metropolitan land office, Bangkoknoi branch was at high level. Considering by its aspect, 'service quality' was at high level. The aspect that gained the highest mean score was 'modern principles service', followed by 'equitable service,' 'Timely service', and 'continuous service'. The aspect that gained the lowest mean score was 'sufficient service providing'.

2) The comparison of results can be concluded as follows: viewpoints showed that in general, users with differences in education level and occupation had significantly different viewpoints towards the service quality of the land office at the .05 level. On the contrary, those with the differences in gender, age and salary generally did not have any significant different viewpoints towards the service quality of the land office.

**Keywords :** Service Quality, Bangkok Metropolitan Land Office, public service



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

## บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจอันสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันได้มีกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centered) การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนสามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการเพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐมากขึ้นลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้น้อยลงเพื่อบริการประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 1-2)

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 29 ธันวาคม ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ กรมที่ดินยังให้ความสำคัญกับประชาชนหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อตอบสนองการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโปร่งใส เป็นธรรม อีกทั้งจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในแต่ละปีที่ผ่านมา มีจำนวนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการบริการ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใต้ข้อจำกัดของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินให้บริการประชาชนที่กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคในรูปแบบสำนักงานที่ดินจังหวัด 77 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา/ส่วนแยก/อำเภอ รวม 753 แห่ง รวมทั้งสิ้น 830 แห่ง และมีประชาชนมาขอรับบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เฉพาะที่มีทุนทรัพย์ มากกว่า 7 ล้านบาทต่อปี และดูแลหลักฐานทางทะเบียนมากกว่า 35 ล้านแปลง (กองแผนงาน กรมที่ดิน, 2561)

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดินมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆเกี่ยวกับที่ดิน ได้แก่ การออกโฉนดที่ดินเฉพาะรายให้แก่เจ้าของที่ดิน การรังวัดทำแผนที่ แบ่งแยกโฉนดที่ดิน การควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาคารชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ซึ่งมีความจำเป็นต้องเข้าถึงและเข้าใจประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก รวมทั้งได้รับการตอบสนองความต้องการ คุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของภาครัฐต่อการให้บริการแก่ประชาชน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างในด้านการบริการ การเสนอ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อเข้าใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### การทบทวนวรรณกรรม

#### ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2550) ให้คำจำกัดความ การบริการ ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

เวอร์ม่า (VermaB.M, 1986 : 207) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการอยู่กับความต้องการของการบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

#### หลักการและแนวทางเกี่ยวกับการให้บริการ

มิลเลทท์ (Millet. 1954: 397; อ้างถึงใน วาสนา เจริญรอย. 2542: 14) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีมีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วิลเลียมส์ โทโคสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

จรรูวรรณ กะวิเศษ (2556: 198) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าของธุรกิจบริการ โดยคุณภาพของบริการมีความสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจถ้าได้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการ

Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990: 19) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ และคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) 3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organization do to solve these Problems?)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ พรหมโคตร (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการ

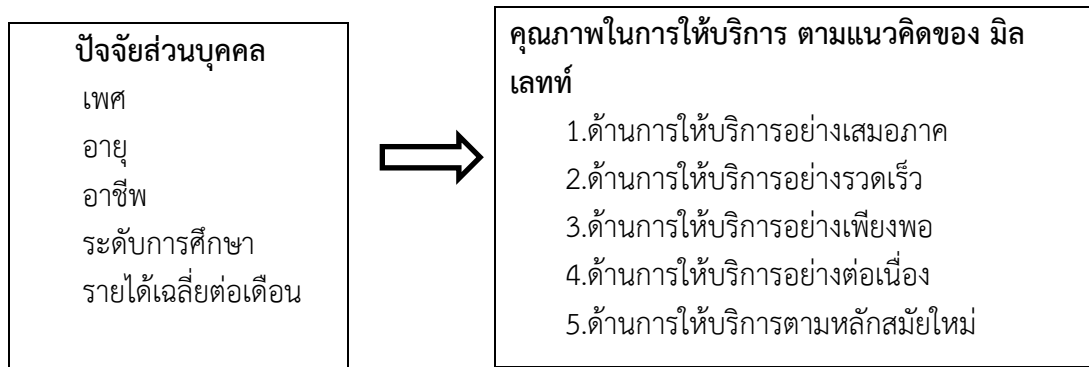


การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ให้บริการที่ตรงเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ฉัตรชนก มิชันหมาก (2559) ศึกษาาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการตามหลักการบริหารสมัยใหม่ และรองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดคือ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มิลเลทท์ มาสร้างกรอบได้ ดังนี้



### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 4 เขต ได้แก่ บางกอกน้อย ดลิ่งชัน บางพลัด และทวีวัฒนา จากสถิติผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2561-วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 24,728 คน (ที่มา : สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการใส่สูตรคำนวณ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดสร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดังนี้



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาตไปยังเจ้าพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ที่ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มประชากร

1.2 ดำเนินการติดต่อเจ้าพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แจกกำหนดเวลาเก็บข้อมูลตามวันและเวลาที่วางแผนไว้ พร้อมทั้งส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน

1.3 เก็บแบบสอบถามกลับคืนมา แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เพื่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามมาตรารัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการดีมาก

4 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการดี

3 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการน้อย

1 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่จะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ทำการวิเคราะห์ทางเนื้อหา (Content analysis) จาก แนวคิด ทฤษฎี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติอนุมาน หรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) รวมถึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

2.2. วัดระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางกอกน้อย โดยเลือกใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ในการวิเคราะห์

2.3. การทดสอบสมมติฐาน เลือกใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่า ตัวแปรคู่ใด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติทดสอบ t – test และค่าสถิติทดสอบ f-test

#### ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ส่วนเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่างตั้งแต่ 21-40 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.5

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,001 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 45.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ใน ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1





การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89	0.468	มาก	2
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.85	0.475	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.40	0.547	ปานกลาง	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.69	0.452	มาก	4
5. ด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่	3.96	0.697	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.413</b>	<b>มาก</b>	

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย (1) จำแนกตามเพศภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .088 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  นั่นคือ เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย (2) จำแนกตามอายุภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .255 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  นั่นคือ อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย (3) จำแนกตามระดับการศึกษาภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย แตกต่าง กัน ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า .05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่าง กัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (4) จำแนกตามอาชีพภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย แตกต่าง กัน ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า .05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่าง กัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (5) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .067 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่ แตกต่าง กัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  นั่นคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่าง จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	.800	.495	.098	.071	.053
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	.258	.223	.125	.056	.177
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.051	.836	.011	.004	.063
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.604	.296	.000	.014	.052
5. ด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่	.057	.060	.004	.000	.623
<b>รวม Sig</b>	<b>.088</b>	<b>.255</b>	<b>.004</b>	<b>.002</b>	<b>.067</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 3** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

**อภิปรายผล**

ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) พบว่า ประชาชนผู้ไปใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการทุกคนเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศหรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสอดคล้องกับ อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ (2556) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) พบว่า ประชาชนผู้ไปใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางกอกน้อย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 21-40 ปี และอายุ 41-60 ปี ซึ่งจะมีความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการให้บริการเหมือนกัน และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ได้มีมาตรฐานกระบวนการในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการทุกคน เหมือนๆกันโดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน **ซึ่งสอดคล้องกับ** พุทธิตา ยี่ประษา (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) พบว่า ประชาชนผู้ไปใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน ส่วนโดยภาพรวมและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นไปได้ที่จะมีความรู้ สติปัญญา ประสบการณ์ในการใช้บริการหรือการรับรู้เรื่องราวข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันสมัยและเข้าใจกับสิ่งต่างๆในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งการได้รับบริการนั้นยังส่งผลไปถึงทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวัง คือ ความรู้สึกนึกคิดเห็นด้วยวิจารณ์ญาติเกี่ยวกับความคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถ้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้นหรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร **ซึ่งสอดคล้องกับ** ปารีชาติ พรหมโคตร (2560) (ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) พบว่า ประชาชนผู้ไปใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางกอกน้อย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน ส่วนโดยภาพรวมและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน การให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางกอกน้อย ก็จะแตกต่างไปตามลักษณะของงานที่จะให้บริการ ซึ่งแต่ละอาชีพอาจมีการเรียกร้องสิทธิที่ควรได้รับต่างกันทำให้การบริการอาจเกิดความล่าช้า ไม่สามารถที่จะทำให้เสร็จภายในวันเดียวได้จึงต้องมีการนัดเจ้าของเรื่องมาใหม่ในวันหลัง หรือลักษณะงานบางอย่างอาจง่ายต่อการให้บริการ จึงสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว เช่น งานเกี่ยวกับฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด **ซึ่งสอดคล้องกับ** นิवास พรหมคำบุตร (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนผู้ไปใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวม ด้านการ สาขาบางกอกน้อย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการตามหลักสมัยใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานที่ดินให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีรายได้ต่อเดือนในระดับใดทางสังคม **ซึ่งสอดคล้องกับ** นงนุช จันดีกระยอม )2557( ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินของจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรขยายอาคารเพื่อเพิ่มพื้นที่นั่งรอรับบริการ เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากหรือหากมีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่ใช้สอยในอาคารไม่เพียงพอไม่สามารถขยายอาคารได้อาจต้องพิจารณาถึงความจำเป็นขยายจุดรอรับบริการด้านนอกอาคารและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานที่ดินส่วนมากนำรถส่วนตัวมาเองเยอะกว่ามาด้วยรถเมล์อาจเป็นเพราะเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ ทางสำนักงานที่ดินควรขยายพื้นที่อาคารจอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้มารับบริการ

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการโดยการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่

### ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรในสำนักงานที่ดินอื่น รวมทั้งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยอย่างต่อเนื่องถึงการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ เพื่อมุ่งสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนและหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย

3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่และจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบ เพื่อให้การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ อาจารย์บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำข้อคิดเห็นตรวจสอบ และแก้ไขร่างวิจัยมาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ดร.บัวบุตรี ศิริวัฒน์ ที่ให้คำปรึกษาเรื่องบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ตลอดจน อาจารย์ของสาขาวิชาการบริหารงานตำรวจทุกท่าน ที่ให้ความสะดวกด้านอำนวยความสะดวก และประสานงาน ในการทำงานวิจัยให้ผู้เขียนตลอดมาตลอดจนค้นคว้าหาข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยของผู้เขียนครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน กรมที่ดิน (2561) แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน (2552). การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำแผนปฏิรูปราชการ 4 ปี. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2562 จาก [http:// www.opdc.th](http://www.opdc.th)
- จรรุวรรณ กะวิเศษ (2556). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: แม็คอี๊ดดูเคชั่น.
- ฉัตรชนก มีชั้นหมาก (2559). ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระ ropic. (สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- นิवास พรหมคำบุตร (2558). การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ ropic. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นงนุช จันดีกระยอม (2557). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย. การค้นคว้าอิสระ ropic. สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปาริชาติ พรหมโคตร (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยก บ้านแพง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พุดิตา ยี่ประชา (2559). คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระ ropic. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วีไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วาสนา เจริญรวย. การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- สมิต สัชฌุกร (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service) พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- อนุสรณ์ พุทธิระพิพรรณ (2556). คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Verma, B.M. *Agricultural Service Delivery System in India: Delivery of public Service in Asia Countries: Case in Development Administration*. Bangkok: Thailand, 1986.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman and L. L. Berry. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*. New York: The Free.