

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND SERVICE SATISFACTION OF PEOPLES WHO THE SERVICE USE DEPARTMENT OF LANDS SUKHOETHAI

Natthanon THAVISIN¹, Theerapol KARNCHANAKAS¹, Sunitda TESNIYOM¹ and Aekphitsanu SUNGIONGAM^{2*}

1 Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

2 Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand;

aekphitsanusungiungam@gmail.com (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 29 September 2023

Revised: 11 October 2023

Published: 27 October 2023

ABSTRACT

The purpose of this study to Service quality and satisfaction and the relationship between service qualities that affects citizens' satisfaction of Department of Lands Sukhothai. The results of the study revealed that; 1) Service quality overall, it was high. 2) Satisfaction with service use overall, it is at high. 3) Relationship between service quality that affects service satisfaction, with r having values .517, .575, .616, .664, .672 and Sig. having value .00, meaning that there is relationship between high. 4) the multiple correlation coefficient (R) were equal .806, able to explain variations in service quality that affect service satisfaction statistically significant .00; has predictive value 64.5% ($R^2 = 0.645$); 5) the hypothesis testing found that Service quality affects service satisfaction statistically significant .00.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Department of Lands Sukhothai

CITATION INFORMATION: Thavisin, N., Karnchanakas, T., Tesniyom, S., & Sungiongam, A. (2023). Relationship between Service Quality and Service Satisfaction of People who the Service use Department of Lands Sukhothai. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 38

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการ ของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ณฐนนท ทวีสิน¹, ชีรพล กาญจนากาศ¹, สุนิตดา เทศนิยม¹ และ เอกพิษณุ สุวีงาม^{2*}

1 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข

2 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข; aekphitsanusungiungam@gmail.com

(ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจและศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ โดย r มีค่า .517, .575, .616, .664, .672 และ Sig. มีค่าเท่ากับ .00 หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 4) ผลความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .806 สามารถอธิบายความผันแปรคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ มีค่าพยากรณ์ร้อยละ 64.5 ($R^2=0.645$), 5) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ข้อมูลการอ้างอิง: คุณหญิงณฐนนท ทวีสิน, ชีรพล กาญจนากาศ, สุนิตดา เทศนิยม และ เอกพิษณุ สุวีงาม. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 38

บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่สังกัดในกระทรวงมหาดไทย เป็นองค์การที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและคุ้มครองสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐบาลและประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการ โดยการบริหารจัดการที่ดิน ออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม ยึดมั่นในหน้าที่ พร้อมจะรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ได้รับการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อที่จะสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการการพัฒนากระบวนราชการในการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2554 และการปฏิบัติงานของกรมที่ดินมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย กรมที่ดินมีการปฏิบัติงานในการดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎรให้บริการ จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัด ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์และในที่ราชพัสดุ การรังวัดและทำแผนที่การจัดที่ดินทำกินให้ประชาชน ตามกฎหมายประมวลที่ดิน การปฏิบัติตามกฎหมายอื่น คือ การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุดและการควบคุมช่างรังวัดเอกชน (กรมที่ดิน, 2554)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจอันสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันได้มีกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชน ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการการบริการของภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ได้จัดตั้งขึ้นโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับสิทธิบนที่ดินให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดิน เช่น การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การรังวัด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การทำธุรกรรมอื่นๆ เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากมีโฉนดเอกสารสิทธิต่าง ๆ และประชาชนรับบริการน้อย ซึ่งด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ.2554 ได้เปิดทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยมีเขตดำเนินการในพื้นที่รับผิดชอบทั้งจังหวัดสุโขทัย ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ถือกรรมสิทธิในที่ดินที่มีหลักฐานเป็นโฉนดที่ดินได้รับความสะดวก โดยสามารถทำนิติกรรมและธุรกรรมต่างๆ เกี่ยวกับที่ดินได้ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยโดยตรง สำนักงานที่ดินสุโขทัย มีการออกโฉนดเอกสารสิทธิต่างๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และประชาชนมารับบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ได้รับการปรับฐานะมีผลงานดี คือ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ของ

สำนักงานที่ดินมีจำนวนคนเพิ่มมากขึ้นและประชาชนมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ ด้วยเหตุนี้ประชาชนมารับบริการจากทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เป็นจำนวนมากกว่าช่วงเริ่มตั้งสำนักงาน แม้จะมีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น แต่ยังไม่สามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ และในทางปฏิบัติงานนั้นได้เกิดปัญหาทางการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านบุคลากร มีบุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอที่จะให้บริการประชาชนที่มารับบริการได้อย่างเต็มที่ เพราะในทุกวันมีผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอที่จะเป็นจำนวนมากขึ้น ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น จนทำให้บุคลากรให้บริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึง ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำคำปรึกษาต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน จากปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด อาจจะทำให้ประชาชนบางส่วนเข้าใจและไม่ชัดเจน ต้องให้คำแนะนำเพิ่มเติม จึงทำให้เสียเวลาในการให้บริการประชาชน และด้านสถานที่อำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน อาทิ สถานที่จอดรถแคบ ห้องบริการรอสำหรับประชาชนคับแคบ ไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มารับบริการในบางวัน (สำนักงานที่ดินสุโขทัย, 2566)

ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เป็นงานที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกฎหมายด้วยความยุ่งยากหรือขั้นตอนในการปฏิบัติ จึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยความสำคัญของการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัวชุมชน และการประกอบการ ตลอดจนบอกถึงความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงาน ที่ควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2554) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงพยาบาล การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามหากฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาได้รับ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่ยุขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ได้แก่ 1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัทต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบ 2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย 3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ 4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า 5) สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ตราสินค้าหรือเครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย 6) ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) Q (Quality) ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience) ความ

ถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการ กิริยามารยาทที่ดึงดูดของผู้ให้บริการ ความพึงพิถัน ประณีตบรรจง ขณะให้บริการ ฝีมือ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรและองค์กร ความสามารถที่จะทำได้ตามความคาดหวังของลูกค้า ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความคงเส้นคงวา สม่าเสมอของการบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การรับประกันหลังบริการ เป็นต้น 2) C (Cost) ได้แก่ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่พอเหมาะ ไม่แพงเกินไป ความคุ้มค่าในเงินที่จ่าย เป็นค่าบริการ (Cost Effectiveness) เป็นต้น 3) D (Delivery) ได้แก่ การเสนอการบริการแปลกใหม่ ความสลับซับซ้อนในขั้นตอนบริการที่ดูแลให้การส่งมอบดีขึ้น การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ ถนอม รักษาที่ดี เป็นต้น 4) S (Safety) ได้แก่ ความไม่ประมาทเลินเล่อของผู้ให้บริการ การคำนึงถึงระบบการรักษาความปลอดภัย การเตือนภัย ระบบความปลอดภัยที่เชื่อมโยงหน่วยงานราชการ การลดความเสี่ยง ลดอุบัติเหตุโดยการฝึกฝนปฏิบัติ เป็นต้น 5) M (Morale) ได้แก่ การเอาใจใส่ให้ความสนใจลูกค้าผู้ใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติใช้จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ระบบการบุคคลที่เอื้อตอบแทนคนทำงานบริการที่ดีตามระบบคุณธรรมและผลงาน (Merit System) เป็นต้น 6) E (Education/Environment) ได้แก่ การให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ทบทวนกระบวนการให้บริการสม่าเสมอ การจำกัดของเสีย/ สกปรกที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น 7) I (Image) ได้แก่ ชื่อเสียง ความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นต้น ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจในการบริการขององค์กรได้มากที่สุด

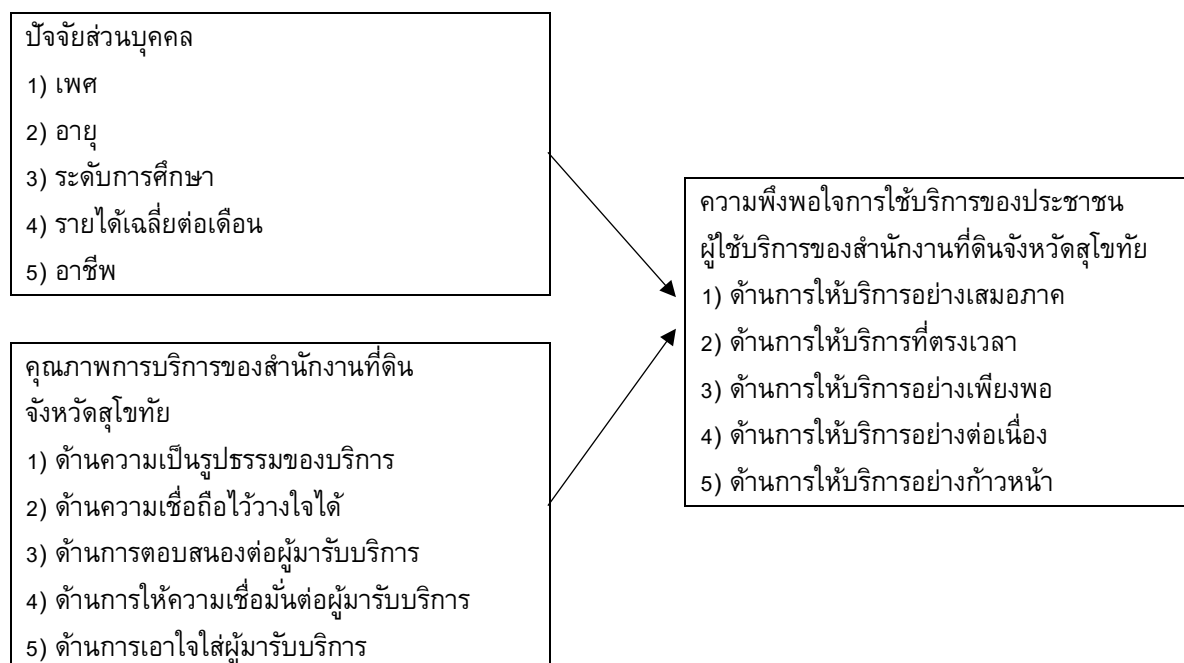
เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Buzzle and Gale (1985) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ 1) คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไป 2) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่าเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม 3) คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ คือ การปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ 4) คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี 5) คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม 6) คุณภาพการให้บริการ จะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง 7) คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี และ 8) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความสัตย์สัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ระหว่างเดือนมีนาคม-สิงหาคม 2566 ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรกลุ่มใหญ่และไม่มีหน่วยงานใดที่เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวไว้ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนในการประมาณที่ร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ได้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อวัดผลความสอดคล้อง และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปร แล้วนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เมื่อทดสอบแบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .877

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการใชแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ระหว่างเดือนมีนาคม-สิงหาคม 2566 ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลตามความเป็นจริงและจำนวนที่ต้องการ แล้วนำข้อมูลเข้าสู่การวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติ ที่กำหนดต่อไป 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.10	.638	มาก	1
2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.86	.824	มาก	4
3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.84	.857	มาก	5
4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	3.97	.806	มาก	3
5) ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ	4.09	.715	มาก	2
รวม	3.97	.771	มาก	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.99	.767	มาก	3
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.13	.828	มาก	1
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	.770	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.91	.814	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.82	.934	มาก	5
รวม	3.98	.823	มาก	

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ โดย r มีค่า 0.517, 0.575, 0.616, 0.664, 0.672 และ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการ	
	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)
1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.517***	0.000
2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	0.575***	0.000
3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.616***	0.000
4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.664***	0.000
5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.672***	0.000

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .806 สามารถอธิบายความผันแปรทัศนะของประชาชนพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านกล้วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 65.0 ($R^2 = 0.650$) ดังนี้

สมการพยากรณ์

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

$$\text{Decision} = 0.058 + 0.092(\text{Conc}) + 0.080(\text{Trust}) + 0.272(\text{Resp}) + 0.335(\text{Confi}) + 0.269(\text{Caring})$$

(0.039) (0.043) (0.051) (0.072) (0.059)

จากสมการพยากรณ์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ได้สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .092, .080, .272, .335 และ .269 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก การมีความเป็นระเบียบสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม และมีเครื่องหมายหรือป้ายแสดงถึงที่ตั้งของหน่วยบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และการให้บริการตรงตามเวลา มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ มีขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ความรู้ความชำนาญสามารถอธิบายข้อสงสัยได้ชัดเจนและถูกต้อง การให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมีความมั่นใจ และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา สอดคล้องกับ บุศรินทร์ เหลืองภักทรวงศ์ (2565) ผลการวิจัยพบว่า มี 5 ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (Assurance) และปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้า

(Empathy) โดยให้ความสำคัญกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจในการบริการ (Empathy) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) สอดคล้องกับ จิตระวี ทองเถา (2561) พบว่า นวัตกรรมบริการ คุณภาพความสัมพันธ์ และความภักดีของลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุซึ่งกันและกัน โดยนวัตกรรมบริการทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสำคัญต่อคุณภาพความสัมพันธ์ทุกด้าน (ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ความไว้วางใจของลูกค้า ความผูกพันของลูกค้า และการสื่อสาร) และยังส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอีกด้วย และสอดคล้องกับ ชลิดา ลีนจี้ (2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน มีความยุติธรรมในการให้บริการที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน การให้บริการตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักไม่ใช่นิยามตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สอดคล้องกับ ภาณุวัฒน์ วรรณีย์ (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ บัญชา อุดง (2564) พบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ ด้านมีความสามารถในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ สอดคล้องกับ ณัชชา ศรีบุญเอียด (2561) พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เป็นไปตามลำดับดังต่อไปนี้คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) พบว่า r มีค่า 0.517, 0.575, 0.616, 0.664, 0.672 และ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 สอดคล้องกับ จิตติกาญจน์ ชัยนันทนาพร (2563) พบว่า คุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ($r = 0.77$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($r = 0.75$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($r = 0.74$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($r = 0.70$) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($r = 0.68$)

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .806 สามารถอธิบายความผันแปรของทัศนคติของประชาชนพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านกล้วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 มีค่าสมการพยากรณ์ร้อยละ 65.0 ($R^2 = 0.650$) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยได้สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .692) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .682) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .676) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

จากผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .092, .080, .272, .335 และ .269 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 สอดคล้องกับน้ำลีน เทียมแก้ว (2561) พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ บางจุดบริการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพให้มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมให้บริการ ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการ
- 2) บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม จัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว
- 3) ควรให้ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้ สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลา รอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ
- 4) ควรมีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดีเต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ หน่วยงานมีการเปิดเผย การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการ
- 5) ควรมีการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ ยิ้มแย้มและ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

6) ควรมีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการและจากประสบการณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาความพร้อมของเทคโนโลยีของกรมที่ดิน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาด้านเทคโนโลยีของงานบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เพื่อจะได้แก้ไขปัญหามาให้ประชาชนต่อไป
- 2) ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกับกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น
- 3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2554). *ประวัติความเป็นมา*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2543). *แม่ไม้คุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จิตรระวี ทองเถา. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างนวัตกรรมบริการ คุณภาพความสัมพันธ์และความภักดีของลูกค้าในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชลิดา ลิ่นจี. (2566). คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 7(1), 66-78.
- จิตติกาญจน์ ชัยนันทนาพร. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปราจีนบุรี. บทความวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัชชา ศรีบุญเอียด. (2561). ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา.
- น้าลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. รายงานการวิจัย, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บัญญัติ อุดง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. *Rajapark Journal*, 15(43), 304-314.
- บุศรัน เหลืองภักทรวงศ์. (2565). การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาณุวัฒน์ วรรณมัย. (2563). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ขวลิต ประภาวนนท์, สมชาย หิรัญภิตติ, สมศักดิ์วานิชยาภรณ์ และ สุดา สุวรรณภิรมย์. (2539).

องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา.

สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. (2566). ฝ่ายทะเบียน. สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย.

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).