

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัด  
หนองคาย สาขาโพนพิสัย ของประชาชนจังหวัดหนองคาย

**The contentment of service quality of Nongkhai Province Land Office**

**Phonphisai Branch in Nongkhai**

**นุชนารถ ศรีกะพา<sup>1</sup>, จุฑาทิพย์ เดชยางกูร<sup>2</sup>**

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคายต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อหาค่าทดสอบสมมติฐานในการวิจัยผู้มาใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรวัด 5 ระดับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา Frequencies , Descriptives ทดสอบความสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน Independent Samples T-Test , One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles ด้านความน่าเชื่อถือ Reliability ด้านการตอบสนองความต้องการ Responsiveness ด้านการให้ความมั่นใจ Assurance พึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy พึงพอใจระดับมาก (2) ผลการทดสอบสมมติฐานแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคายสาขาโพนพิสัย ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพ

---

1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , คุณภาพการให้บริการ

### **Abstract**

Purposes of this research are, (1) To survey and collecting complacence of service quality of Nongkhai Province Land Office Phonphisai Branch, (2) To compare complacence of customer who using service at Nongkhai Province Land Office Phonphisai Branch and at Nongkhai Province Land Office. The method is classify by personality data, in order to find hypothesis of personal customer who using service that are different. The representative sample are customers who using service, number of people is 385. Tool using is questionnaire 5 levels that analyze data by depict statistics frequencies, Descriptives relation test and hypothesis test by using infer statistics independent sample test , Onewat Anova

Research result (1) satisfied of customers who using service satisfied service quality of Nongkhai Province Land Office Phonphisai Branch. Overview is the most satisfied. Consider by objective tangible objective of service Tangibles, Reliable objective Reliability, Demand Respond objective Responsiveness, Assurance object Assurance those are the most satisfied. (2) Hypothesis another gender test. Satisfied of customers who using service about quality service of Nongkhai Province Land Office Phonphisai Branch are not different. Age,Marital status,Education,Occupation,Salary those are different. Satisfied about service is not different.

**Key words:** satisfied, service quality

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

กรมที่ดินมีหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียน ด้านการรังวัดที่ดิน ด้านการออกเอกสารสิทธิ์ที่ดิน อันได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา กระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงมีนโยบายที่จะยกระดับการบริการประชาชนเพื่อมุ่งหน้าพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ไทยแลนด์ 4.0 สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล (กรมที่ดิน ,กลุ่มพัฒนา

ระบบบริหาร ,2563) ซึ่งในการยกระดับการบริการประชาชน ภาครัฐมักประสบปัญหา ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่บริการที่จะต้องมีความเหมาะสม สะอาด สะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ และไม่มีจิตบริการ หน่วยงานขาดมาตรฐานการทำงาน อาจทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อถือ ความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุุดใหม่ และรวมถึงบางแห่งไม่มีช่องทางสำหรับบุคคลพิเศษ เช่น สตรีมีครรภ์ ผู้พิการ พระภิกษุสงฆ์ สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ประสบปัญหาในการให้บริการอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ การดำเนินการสั่งการต่าง ๆ ผ่านเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย และมีขั้นตอนในการปฏิบัติมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงการบริการจากผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นการเข้าพบผู้บริหารโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ อันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ประกอบกับต้องการยกระดับการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และนำผลงานทางวิชาการนี้มาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน โครงการสอดคล้องกับการวิจัย เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริการประชาชนให้เข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 โดยศึกษาจากประชาชนจังหวัดหนองคาย ก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ของประชาชนจังหวัดหนองคาย เพื่อนำมาพัฒนา ยกระดับการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล นโยบายกรมที่ดิน

### **จุดมุ่งหมายของการวิจัย**

- 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคายต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย
- 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **1 ขอบเขตเนื้อหา**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะการศึกษาศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ของประชาชนจังหวัดหนองคาย

## 2 ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรต้น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน  
ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการ ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และ เข้าใจ รับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ (Emplathy)

## 3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย  
กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร W.G. Cochran (1977) สูตร ความเชื่อมั่น ๙๕% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ จำนวน ๓๘๕ คน

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยเดือนมีนาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2565 รวม 5 เดือน

## สมมติฐานในการวิจัย

ผู้มาใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1 ทราบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย
- 2 ทราบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ของประชาชนจังหวัดหนองคาย
- 3 เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวางระบบการปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์สำนักงานที่ดิน จัดทำแผนปฏิบัติงาน โครงการ สอดรับกับผลการวิจัยนี้ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรได้แก่ ประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย จำนวน ๓๘๕ คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ของ ประชาชนจังหวัดหนองคาย เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองเบื้องต้นและแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ของประชาชนจังหวัดหนองคาย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและนำแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการหาค่าสถิติประกอบการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1 ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาจำนวนผู้มาใช้บริการและค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล แจกแจงความถี่ของจำนวนผู้มาใช้บริการและค่าร้อยละจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้

2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคาย ผู้มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

4 ทดสอบสมมติฐาน ผู้มาใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

### ผลการศึกษา

1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-60 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อาชีพ เกษตรกร รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย

ตาราง 1

ระดับความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles	4.39	0.43	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือ Reliability	4.33	0.49	มากที่สุด
3. การตอบสนองความต้องการ Responsiveness	4.21	0.57	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจ Assurance	4.25	0.54	มากที่สุด
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy	4.20	0.60	มาก
รวม	4.27	0.43	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.27, SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.39, SD = 0.43$ ) ส่วนพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20, SD = 0.60$ )

3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัยของประชาชนจังหวัดหนองคาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 2

จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	ชาย(N=174)		หญิง(N=211)		t	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.45	0.39	4.34	0.45	2.53	0.01*
2. ความน่าเชื่อถือ	4.38	0.47	4.28	0.50	2.12	0.03*
3. การตอบสนองความต้องการ	4.25	0.55	4.18	0.56	1.20	0.23
4. การให้ความมั่นใจ	4.29	0.55	4.22	0.54	1.24	0.22
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	4.26	0.60	4.15	0.60	1.18	0.71
ภาพรวม	4.33	0.42	4.23	0.43	2.14	0.03*

จากตาราง 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่าโดยภาพรวมเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย แตกต่างกัน (Sig. = 0.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ประชาชนจังหวัดหนองคายผู้มาใช้บริการเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ด้านการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจ การรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

### ตาราง 3

จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles	1.95	0.12
2. ความน่าเชื่อถือ Reliability	0.05	0.98
3. การตอบสนองความต้องการ	0.89	0.45
4. การให้ความมั่นใจ Assurance	0.90	0.44
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy	0.48	0.70
ภาพรวม	0.59	0.62

จากตาราง 3 พบว่าโดยรวม อายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

### ตาราง 4

จำแนกตามสถานภาพการสมรส

คุณภาพการให้บริการ	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles	3.52	0.03*
2. ความน่าเชื่อถือ Reliability	0.22	0.80
3. การตอบสนองความต้องการ	0.39	0.68
4. การให้ความมั่นใจ Assurance	0.49	0.61
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy	0.89	0.41
ภาพรวม	0.92	0.40

จากตาราง พบว่าโดยรวมสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

## ตาราง 5

จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles	2.59	0.52
2. ความน่าเชื่อถือ Reliability	0.12	0.94
3. การตอบสนองความต้องการ	0.22	0.88
4. การให้ความมั่นใจ Assurance	0.43	0.73
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy	0.78	0.50
ภาพรวม	0.69	0.56

จากตาราง 5 พบว่าการศึกษาดังกล่าวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและรายด้าน

## ตาราง 6

จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles	2.67	0.32
2. ความน่าเชื่อถือ Reliability	0.91	0.45
3. การตอบสนองความต้องการ	0.35	0.84
4. การให้ความมั่นใจ Assurance	1.25	0.29
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy	1.14	0.34
ภาพรวม	1.23	0.30

จากตาราง 6 พบว่าโดยรวม อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา  
รายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 7

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles	1.50	0.21
2. ความน่าเชื่อถือ Reliability	1.99	0.11
3. การตอบสนองความต้องการ	0.76	0.51
4. การให้ความมั่นใจ Assurance	1.82	0.14
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ Empathy	2.09	0.10
ภาพรวม	2.26	0.08

จากตาราง 7 พบว่าโดยรวม รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

##### ตาราง 8

##### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะส่วนบุคคล	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	0.03*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	0.62	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพการสมรส	0.40	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	0.56	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพ	0.30	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	0.08	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตาราง 8 พบว่า เพศต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย แตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

##### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่ค้นพบ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในภาพรวม เพศต่างกัน ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับไทยวัน ศิริมา (2557) พบว่าเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่าในภาพรวมต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ ธนิตา ทองมา (2559) พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพอใจในการบริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึกไม่แตกต่างกัน และ

ไทยวัน ศิริมา (2557) พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพธิ์สัย แตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

**ข้อเสนอแนะ**

### **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้**

จากผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางจุดที่ต้องปรับปรุง เช่น ระบบการเข้าคิว ระยะเวลาดำเนินการ ทักษะเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ จุดรับฟังปัญหา ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานการจัดการระดับสากล สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย สาขาโพธิ์สัย จึงควรนำผลงานทางวิชาการนี้ไปเป็นข้อมูลในการวางระบบการปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์สำนักงานที่ดิน จัดทำแผนปฏิบัติงาน และถ่ายทอดลงสู่บุคลากรในสำนักงานที่ดินที่มีหน้าที่บริการประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติราชการให้เป็นสำนักงานที่ดินที่มีความพร้อมในการปฏิบัติราชการ สถานที่สะอาด เหมาะสม แสดงป้ายจุดบริการทุกจุดให้ชัดเจน ที่นั่งสำหรับประชาชนสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ โดยการบริการนี้คำนึงถึงผู้ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ อาทิเช่น พระภิกษุ ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ คนชรา เป็นต้น
- สร้างมาตรฐานการทำงาน ใช้เทคโนโลยีในการจัดลำดับคิวบริการ และบริการประชาชนทุกกระบวนการ รวมถึงเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร
- จัดให้มีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้และคุณธรรม มีจิตบริการ จิตสาธารณะ ในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยคุณธรรม มีจิตสาธารณะ และจิตบริการ
- จัดให้มีการอบรมบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งการ คำพิพากษาศาลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เปิดช่องทางให้ผู้รับบริการเสนอแนะการปรับปรุงที่หลากหลาย อาจจะมีทั้งแบบสอบถาม ปกติที่เป็นกระดาษทั่วไป ช่องทางออนไลน์ ซึ่งโดยรวมแล้วไม่ควรจะน้อยกว่า 5 ช่องทาง

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจของบุคลากรสำนักงานที่ดิน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาว่าความต้องการของบุคลากรในแต่ละด้าน และหากได้รับการตอบสนองในด้านใดแล้วจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดหนองคาย สาขาพนพิสัย เพื่อนำไปผลงานวิจัยนี้ไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรสำนักงานที่ดิน

## บรรณานุกรม

กรมที่ดิน ,กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2563) ,ลักษณะสำคัญขององค์การ,  
ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2565,จาก

<https://www.dol.go.th/pepc/publishing%20site/Pages/PMQA.aspx>

ไทรวัน ศิริมา.(2557) . คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ,  
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ),  
5(1) ,144 - 169

ธนิดา ทองมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาล  
ทหารผ่านศึก , บทความทางวิชาการ (มหาวิทยาลัยศรีปทุม),(ออนไลน์),ค้นเมื่อ 17  
กรกฎาคม 2565 , จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4583>