# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 367 คน จากนั้น วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตารางตามลำดับ ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไป

4.2 ตอนที่ 2 สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

4.2.1 สภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้าน

4.2.2 สภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการบริการ

4.2.3 ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้าน

4.2.4 ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการบริการ

4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ในการรับบริการและประเภทการรับบริการ

4.3.1 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ

4.3.2 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

4.3.3 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.3.4 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทการรับบริการ

4.4 ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

## 4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ดังตาราง 4

**ตาราง 4** จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามภูมิหลังประชากรและประเภทการรับบริการ

| ภูมิหลังประชากร | จำนวน (N = 367) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. อาชีพ | | |
| ข้าราชการ | 102 | 27.8 |
| นักธุรกิจ | 77 | 21.0 |
| อาชีพอื่นๆ (พนักงานบริษัท ร้อยละ 17.71 รับจ้าง ร้อยละ 15.53 ค้าขาย ร้อยละ 9.26 เกษตรกรรม ร้อยละ 4.08 ทนายความ ร้อยละ 2.45 และอาชีพแม่บ้าน ร้อยละ 2.17) | 188 | 51.2 |
| 2. พื้นที่อยู่อาศัย | | |
| จังหวัดนนทบุรี | 218 | 59.4 |
| กรุงเทพมหานคร | 117 | 31.9 |
| จังหวัดอื่นๆ | 32 | 8.7 |
| 3. ประสบการณ์ในการรับบริการ | | |
| งานฝ่ายทะเบียน | 243 | 66.2 |
| งานฝ่ายรังวัด | 40 | 10.9 |
| ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน | 84 | 22.9 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 4** (ต่อ) จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามภูมิหลังประชากรและประเภทการรับบริการ

| ภูมิหลังประชากร | จำนวน (N = 367) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 4. ประเภทการรับบริการ | | |
| งานฝ่ายทะเบียน | 285 | 77.7 |
| งานฝ่ายรังวัด | 82 | 22.3 |
| **รวม** | **367** | **100** |

จากตาราง 4 พบว่า อาชีพของผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีส่วนใหญ่มีอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 51.2 (อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 17.71 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 15.53 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 9.26 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 4.08 อาชีพทนายความ ร้อยละ 2.45 และอาชีพแม่บ้าน ร้อยละ 2.17) รองลงมามีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 27.8 และน้อยที่สุด มีอาชีพนักธุรกิจ ร้อยละ 21.0

พื้นที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีพื้นที่อยู่อาศัยในจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 59.4 รองลงมามีพื้นที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 31.9 และน้อยที่สุดมีพื้นที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ร้อยละ 8.7

ประสบการณ์ในการรับบริการของผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการมารับบริการงานฝ่ายทะเบียน ร้อยละ 66.2 รองลงมามีประสบการณ์ในการมารับบริการงานฝ่ายรังวัด ร้อยละ 10.9 และสำหรับผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการมาติดต่อรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 22.9

ประเภทการรับบริการในงานที่มาติดต่อของผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นผู้มาติดต่องานฝ่ายทะเบียน ร้อยละ 77.7 และติดต่อรับบริการงานฝ่ายรังวัด ร้อยละ 22.3

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

## 4.2 ตอนที่ 2 สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

4.2.1 สภาพปัญหาของผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ดังตาราง 5 - ตาราง 6

**ตาราง 5** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ

| ปัจจัยการให้บริการ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีการแนะนำที่ถูกต้อง | 3.95 | .80 | น้อย |
| 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจเอื้อเฟื้อ การพูดจาสุภาพต่อผู้รับบริการ | 3.94 | .86 | น้อย |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึก และมีวิญญาณในการบริการ | 3.84 | .83 | น้อย |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการให้บริการ | 3.81 | .85 | น้อย |
| 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ในการบริการ | 3.77 | .90 | น้อย |
| 6. สำนักงานที่ดินได้จัดรูปแบบการให้บริการ เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น มีการขอรับบัตรคิว เพื่อเรียงลำดับการขอรับบริการ | 3.75 | .90 | น้อย |
| 7. สำนักงานที่ดินได้จัดทำป้ายแสดงลักษณะงาน ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอน และคำแนะนำ | 3.65 | .86 | น้อย |
| 8. กฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กับการบริการทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการบริการ | 3.56 | .81 | น้อย |

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 5** (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ

| ปัจจัยการให้บริการ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 9. สำนักงานที่ดินมีการอำนวยความสะดวก จัดสถานที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างบริการ ห้องสุขา บริการน้ำดื่ม และหนังสืออ่านเล่น ระหว่างรอการบริการ | 3.53 | 1.01 | น้อย |
| 10. สำนักงานที่ดินมี และใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย และทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ใช้งานของ สำนักงานที่ดินให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา | 3.48 | .91 | ปานกลาง |
| 11. สำนักงานที่ดินได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของการให้บริการตามประเภทของงานและ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ | 3.46 | .89 | ปานกลาง |
| 12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดิน มีจำนวนเพียงพอ | 3.32 | 1.02 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.67** | **.62** | **น้อย** |

จากตาราง 5 พบว่า ผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการโดยรวมมีสภาพปัญหาน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (X = 3.67, S.D. = .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีสภาพปัญหาระดับมากที่สุด ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถมีการแนะนำที่ถูกต้อง (X = 3.32, S.D. = 1.02) รองลงมาได้แก่ สำนักงานที่ดินได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการตามประเภทของงานและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ สำนักงานที่ดินมีและใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ใช้งานของสำนักงานที่ดินให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา และมีสภาพปัญหาน้อยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้รับการปฏิบัติมาก (X = 3.95, S.D. = .80) คือ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถมีการแนะนำที่ถูกต้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

**ตาราง 6** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

| กระบวนการให้บริการ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 1. มีการบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ จนงานแล้วเสร็จ | 3.86 | .86 | น้อย |
| 2. มีการบริการเป็นธรรมเท่าเทียมกันต่อผู้บริการทุกคนไม่เลือกปฏิบัติผู้รับบริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง | 3.77 | .92 | น้อย |
| 3. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการ | 3.76 | .86 | น้อย |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ตามบัตรคิว | 3.73 | .94 | น้อย |
| 5. มีการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา | 3.71 | .86 | น้อย |
| 6. มีการบริการให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด | 3.69 | .80 | น้อย |
| 7. มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้หลายคนเพื่อความสะดวก รวดเร็ว | 3.67 | .88 | น้อย |
| 8. มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น | 3.67 | .93 | น้อย |
| 9. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า | 3.36 | .96 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.69** | **.66** | **น้อย** |

จากตาราง 6 พบว่า ผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (X = 3.69, S.D. = .66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีสภาพปัญหาระดับมากที่สุดได้รับการปฏิบัติระดับปานกลาง (X = 3.36, S.D. = .96) คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

เกี่ยวข้องกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า รองลงมาได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้หลายคน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีการบริการให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพปัญหาระดับน้อยที่สุด ได้รับการปฏิบัติมาก (X = 3.86, S.D. = .86) คือ มีการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนงานแล้วเสร็จ

**ตาราง 7** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ | 3.95 | .86 | น้อย |
| 2. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และงานบริการธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ด้านอื่นเป็นไปอย่างโปร่งใสและตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการทุกประการ | 3.86 | .84 | น้อย |
| 3. การพิมพ์ การเขียนด้วยลายมือ ลงในสัญญา บันทึกข้อตกลงต่างๆ หนังสือรับรอง ราคาประเมิน การแก้ทะเบียนหลังสารบัญโฉนดที่ดิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยไม่มีข้อผิดพลาด | 3.82 | .84 | น้อย |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้พิมพ์สัญญา หรือพิมพ์บันทึกข้อตกลงในสัญญา และแก้ทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนด้วยอักษรสวยงาม ตัวอักษรขนาดพอเหมะ | 3.76 | .80 | น้อย |
| 5. การให้บริการเป็นไปอย่างเสร็จสมบูรณ์ เช่น ผู้รับบริการไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง และยังให้บริการด้านอื่นที่ผู้รับบริการมีสิทธิจะได้รับด้วย เช่น เช่น สิทธิการขอประเมินราคาที่ดิน และทำการแก้ไขชื่อสกุลในโฉนดที่ดินในคราวเดียวกัน | 3.75 | .84 | น้อย |

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 7** (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | |
| 6. การจัดทำป้ายบอกลักษณะงาน ขั้นตอน และคำแนะนำ อ่านแล้วเข้าใจง่าย สถานที่ตั้งป้ายดังกล่าว สะดวกต่อการพบเห็น | 3.66 | .91 | น้อย |
| 7. การให้บริการแล้วเสร็จด้วยเวลารวดเร็วพอสมควร | 3.64 | .81 | น้อย |
| 8. การจัดสถานที่จอดรถ การจัดที่นั่งระหว่างรอบริการ การจัดห้องสุขา การบริการน้ำดื่ม และหนังสืออ่านเล่นระหว่างรอบริการ สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ปลอดภัยและเพียงพอ | 3.60 | .91 | น้อย |
| 9. หนังสือแสดงความสิทธิในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ปัจจุบันมีขนาดและรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา | 3.47 | 1.02 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.72** | **.63** | **น้อย** |

จากตาราง 7 พบว่า ผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้รับการปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีสภาพปัญหามากที่สุด ได้รับการปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.47, S.D. = 1.02) คือ หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ปัจจุบันมีขนาดและรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่จอดรถ การจัดที่นั่งระหว่างรอบริการ การจัดห้องสุขา การบริการน้ำดื่ม และหนังสืออ่านเล่นระหว่างรอบริการใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ปลอดภัย และเพียงพอ การให้บริการแล้วเสร็จด้วยเวลาพอสมควร การจัดทำป้ายบอกลักษณะงาน ขั้นตอน และคำแนะนำอ่านแล้วเข้าใจง่าย สถานที่ตั้งป้ายดังกล่าวสะดวกต่อการพบเห็นและมีสภาพปัญหาระดับน้อยที่สุด ได้รับการปฏิบัติมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = .86) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

4.2.2 สภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ดังตาราง 8

**ตาราง 8** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้าน

| ข้อความ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | |
| 1. ปัจจัยการให้บริการ | 3.67 | .62 | น้อย |
| 2. กระบวนการให้บริการ | 3.69 | .66 | น้อย |
| 3. ความพึงพอใจต่อการให้ บริการ | 3.72 | .63 | น้อย |
| **รวม** | **3.70** | **.59** | **น้อย** |

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.70, S.D. = .59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกๆ ด้าน

4.2.3 ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังตาราง 9 – ตาราง 12

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 9** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ

| ปัจจัยการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ความต้องการ |
|---|---|---|---|
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการให้บริการ | 4.46 | .76 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีการแนะนำที่ถูกต้อง และมีการอำนวยความสะดวก | 4.35 | .82 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ ความเอื้อเฟื้อ และพูดจาสุภาพต่อผู้รับบริการ | 4.34 | .82 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการบริการ | 4.32 | .79 | มาก |
| 5. กฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | 4.32 | .79 | มาก |
| 6. สำนักงานที่ดินจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ | 4.31 | .79 | มาก |
| 7. สำนักงานที่ดิน มีและใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย และทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ใช้งานของสำนักงานที่ดินให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา | 4.29 | .85 | มาก |
| 8. สำนักงานที่ดินจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น มีการขอรับบัตรคิวเพื่อเรียงลำดับการขอรับบริการ | 4.28 | .87 | มาก |
| 9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกและวิญญาณในการบริการ | 4.25 | .82 | มาก |

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 9** (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ

| ปัจจัยการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ความต้องการ |
|---|---|---|---|
| 10. สำนักงานที่ดินได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการตามประเภทของงาน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ | 4.20 | .81 | มาก |
| 11. สำนักงานที่ดิน อำนวยความสะดวก จัดสถานที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างบริการ ห้องสุขา บริการน้ำดื่ม และหนังสืออ่านเล่นระหว่างรอการบริการ | 4.20 | .88 | มาก |
| 12. สำนักงานที่ดินจัดทำป้ายแสดงลักษณะงานให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอน และคำแนะนำ | 4.19 | .85 | มาก |
| **รวม** | **4.29** | **.66** | **มาก** |

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการโดยรวมต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = .66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ต้องการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = .76) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีการแนะนำที่ถูกต้อง และมีการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ ความเอื้อเฟื้อ และพูดจาสุภาพต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการบริการ และน้อยที่สุดคือ สำนักงานที่ดินจัดทำป้ายแสดงลักษณะงานให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนและคำแนะนำ ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = .85)

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

**ตาราง 10** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

| กระบวนการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ความต้องการ |
|---|---|---|---|
| 1. มีการบริการอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการทุกคนไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด | 4.34 | .84 | มาก |
| 2. มีการบริการตามลำดับก่อน – หลัง ตามบัตรคิว | 4.31 | .82 | มาก |
| 3. มีการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา | 4.31 | .85 | มาก |
| 4. มีการบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ จนงานแล้วเสร็จ | 4.30 | .85 | มาก |
| 5. มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้หลายคนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว | 4.29 | .80 | มาก |
| 6. มีการบริการให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด | 4.26 | .81 | มาก |
| 7. มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความความคิดเห็นต่อการบริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น | 4.20 | .86 | มาก |
| 8. มีการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำการ | 4.17 | .85 | มาก |
| 9. มีการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานที่ดินเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า | 4.19 | .84 | มาก |
| **รวม** | **4.26** | **.70** | **มาก** |

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก ($X = 4.26$, S.D. = .70) เมื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ต้องการมากที่สุด คือ มีการบริการอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการทุกคนไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด (X = 4.34, S.D. = .84) รองลงมาได้แก่ มีการบริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามบัตรคิว มีการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตามกำหนดเวลา มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนงานแล้วเสร็จ และน้อยที่สุดคือ มีการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำการ (X = 4.17, S.D. = .85)

**ตาราง 11** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ความต้องการ |
|---|---|---|---|
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ | 4.36 | .79 | มาก |
| 2. การพิมพ์ การเขียนด้วยลายมือลงในสัญญา บันทึกข้อตกลงต่างๆ หนังสือรับรองราคา การแก้ทะเบียนหลังสารบัญโฉนดที่ดิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่มีข้อผิดพลาด | 4.34 | .83 | มาก |
| 3. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และงานบริการธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ด้านอื่น เป็นไปอย่างโปร่งใส และตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการทุกประการ | 4.32 | .79 | มาก |
| 4. การบริการแล้วเสร็จด้วยเวลาอันรวดเร็วพอสมควร | 4.32 | .88 | มาก |
| 5. การบริการเป็นไปอย่างเสร็จสมบูรณ์ เช่น ผู้รับบริการติดต่อเพียง 1 ครั้ง งานก็เสร็จเรียบร้อยและหากมีบริการอื่นที่ผู้รับบริการไม่ทราบแต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ก็ดำเนินการให้แล้วเสร็จในโอกาสเดียวกัน | 4.30 | .87 | มาก |

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 11** (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ความต้องการ |
|---|---|---|---|
| 6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพิมพ์สัญญา หรือพิมพ์บันทึกข้อตกลงในสัญญา และแก้สารบัญจดทะเบียนด้วยตัวอักษรสวยงาม ขนาดพอเหมาะ | 4.27 | .79 | มาก |
| 7. จัดทำป้ายบอกลักษณะงาน ขั้นตอน และคำแนะนำที่อ่านแล้วเข้าใจง่ายสะดวกต่อการพบเห็น | 4.26 | .82 | มาก |
| 8. การจัดสถานที่จอดรถ การจัดที่นั่งระหว่างรอบริการ การจัดห้องสุขา การบริการน้ำดื่ม และหนังสืออ่านเล่นระหว่างรอบริการ ผู้รับบริการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ปลอดภัย และเพียงพอ | 4.25 | .83 | มาก |
| 9. หนังสือแสดงกรรมสิทธิในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ปัจจุบันมีขนาดและรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา | 4.24 | .85 | มาก |
| **รวม** | **4.29** | **.66** | **มาก** |

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจโดยรวมต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = .66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = .79) รองลงมาได้แก่ การพิมพ์ การเขียนด้วยลายมือลงในสัญญา บันทึกข้อตกลงต่างๆ หนังสือรับรอง ราคาประเมิน การแก้ทะเบียนหลังสารบัญโฉนดที่ดิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่มีข้อผิดพลาด การบริการแล้วเสร็จด้วยเวลาอันรวดเร็วพอสมควร และน้อยที่สุด คือ หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ปัจจุบันมีขนาด และรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา ($\overline{X}$ = 4.24 , S.D. = .85)

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

**ตาราง 12** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

| ข้อความ | ระดับปฏิบัติงาน | | สภาพปัญหา |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | |
| 1. ปัจจัยการให้บริการ | 4.29 | .66 | มาก |
| 2. กระบวนการให้บริการ | 4.26 | .70 | มาก |
| 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | 4.30 | .66 | มาก |
| **รวม** | **4.28** | **.63** | **มาก** |

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.28, S.D. = .63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

## 4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ในการรับบริการ และประเภทการรับบริการ

4.3.1 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

**ตาราง 13** เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ

| สภาพปัญหาและความต้องการ | อาชีพ | | | | | | F Ratio | P - Value |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ข้าราชการ | | นักธุรกิจ | | อื่นๆ | | | |
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | | |
| **สภาพปัญหา (รวม)** | **3.71** | **0.64** | **3.82** | **0.56** | **3.64** | **0.57** | **2.54** | **.080** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 3.69 | 0.66 | 3.77 | 0.59 | 3.62 | 0.62 | 1.66 | .191 |
| กระบวนการให้บริการ | 3.67 | 0.70 | 3.89* | 0.67 | 3.62* | 0.66 | 4.69 | .010* |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 3.77 | 0.69 | 3.78 | 0.59 | 3.67 | 0.61 | 1.30 | .274 |
| **ความต้องการ (รวม)** | **4.29** | **0.65** | **4.22** | **0.57** | **4.30** | **0.66** | **0.49** | **.615** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 4.31 | 0.67 | 4.23 | 0.59 | 4.31 | 0.68 | 0.44 | .642 |
| กระบวนการให้บริการ | 4.27 | 0.72 | 4.23 | 0.62 | 4.27 | 0.72 | 0.11 | .897 |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 4.30 | 0.64 | 4.20 | 0.62 | 4.33 | 0.69 | 1.02 | **.360** |

* P < .05

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันได้รับการปฏิบัติด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีปัญหามากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักธุรกิจ ส่วนด้านปัจจัยการให้บริการและด้านความพึงพอใจมีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

4.3.2 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

**ตาราง 14** เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

| **สภาพปัญหาและความต้องการ** | **พื้นที่อยู่อาศัย** | | | | | | **F Ratio** | **P - Value** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **นนทบุรี** | | **กรุงเทพฯ** | | **จังหวัดอื่นๆ** | | | |
| | $\overline{X}$ | **S.D.** | $\overline{X}$ | **S.D.** | $\overline{X}$ | **S.D.** | | |
| **สภาพปัญหา (รวม)** | **3.67** | **0.62** | **3.74** | **0.52** | **3.70** | **0.66** | **0.45** | **.640** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 3.63 | 0.66 | 3.74 | 0.53 | 3.70 | 0.70 | 1.05 | .352 |
| กระบวนการให้บริการ | 3.67 | 0.71 | 3.75 | 0.57 | 3.64 | 0.70 | 0.76 | .468 |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 3.72 | 0.63 | 3.72 | 0.60 | 3.77 | 0.72 | 0.09 | .919 |
| **ความต้องการ (รวม)** | **4.28** | **0.63** | **4.31** | **0.60** | **4.26** | **0.81** | **0.12** | **.888** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 4.28 | 0.67 | 4.32 | 0.60 | 4.25 | 0.82 | 0.16 | .854 |
| กระบวนการให้บริการ | 4.24 | 0.70 | 4.30 | 0.65 | 4.27 | 0.90 | 0.32 | .724 |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 4.30 | 0.65 | 4.30 | 0.64 | 4.24 | 0.84 | 0.13 | **.883** |

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีสภาพปัญหา และความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.3.3 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ

**ตาราง 15** เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ

| **สภาพปัญหาและความต้องการ** | **ประสบการณ์ในการรับบริการ** | | | | | | **F Ratio** | **P - Value** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **ไม่มี** | | **งานทะเบียน** | | **งานรังวัด** | | | |
| | $\overline{X}$ | **S.D.** | $\overline{X}$ | **S.D.** | $\overline{X}$ | **S.D.** | | |
| **สภาพปัญหา (รวม)** | **3.53*** | **.62** | **3.77*** | **.58** | **3.59** | **.51** | **6.16** | **.002*** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 3.57 | .70 | 3.72 | .61 | 3.57 | .55 | 2.45 | .088 |
| กระบวนการให้บริการ | 3.51* | .65 | 3.78* | .67 | 3.55 | .57 | 6.35 | .022* |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 3.50* | .65 | 3.81* | .62 | 3.65 | .56 | 8.10 | .000* |
| **ความต้องการ (รวม)** | **4.10*** | **.73** | **4.35*** | **.60** | **4.26** | **.58** | **4.76** | **.009*** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 4.14* | .75 | 4.35* | .62 | 4.26 | .61 | 3.40 | .035* |
| กระบวนการให้บริการ | 4.10* | .81 | 4.33* | .66 | 4.24 | .65 | 3.41 | .034* |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 4.08* | .72 | 4.37* | .63 | 4.29 | .64 | 6.30 | **.002*** |

* P < .05

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกันมีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการมีสภาพปัญหามากกว่าผู้รับบริการที่มี

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประสบการณ์ในงานทะเบียน และด้านปัจจัยการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกันต้องการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในงานทะเบียนมีความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีมากกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการ

4.3.4 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทการรับบริการ

**ตาราง 16** เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทการรับบริการ

| **สภาพปัญหาและความต้องการ** | **ประเภทของการรับบริการ** | | | | **t-test** | **P – Value** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **งานในฝ่ายทะเบียน** | | **งานในฝ่ายรังวัด** | | | |
| | $\overline{X}$ | **S.D.** | $\overline{X}$ | **S.D.** | | |
| **สภาพปัญหา (รวม)** | **3.73** | **.58** | **3.59** | **.64** | **1.86** | **.064** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 3.70 | .62 | 3.60 | .65 | 1.33 | .184 |
| กระบวนการให้บริการ | 3.73* | .64 | 3.54* | .72 | 2.30 | .022* |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 3.75 | .62 | 3.63 | .58 | 1.51 | .133 |
| **ความต้องการ (รวม)** | **4.30** | **.63** | **4.23** | **.65** | **.80** | **.426** |
| ปัจจัยการให้บริการ | 4.30 | .66 | 4.26 | .67 | .49 | .687 |
| กระบวนการให้บริการ | 4.27 | .70 | 4.23 | .71 | .49 | .622 |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | 4.32 | .66 | 4.21 | .68 | 1.29 | **.197** |

* P < 05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการตามประเภทของการรับบริการแตกต่างกันมีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการตามประเภทการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาด้านกระบวนการการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่ได้รับบริการในงานทะเบียนมีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการน้อยกว่าผู้รับบริการงานในฝ่ายรังวัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## 4.4 ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

4.4.1 ด้านปัจจัยการให้บริการผู้มารับบริการ ประกอบด้วยความคิดเห็นว่า สำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีมีสภาพปัญหาและขอให้แก้ไขเรื่อง

1) ด้านเจ้าหน้าที่

(1) อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ร้อยละ 10.35

(2) เจ้าหน้าที่ไม่ทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศลดค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ขั้นตอนการให้บริการ และเอกสารเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ให้ผู้มารับบริการทราบ ร้อยละ 5.99

(3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่สามารถชี้แจงแก้ข้อสงสัยเบื้องต้น ได้ร้อยละ 3.82

(4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้วาจาไม่สุภาพ ขาดสัมมาคารวะ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ใช้การตะโกนเรียกชื่อแทนการใช้ไมโครโฟนเรียกชื่อเป็นการไม่สุภาพ ร้อยละ 3.54

(5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้น ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ไม่มีความซื่อสัตย์ ร้อยละ 2.45

(6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเลือกปฏิบัติให้บริการขาดความรับผิดชอบและคอรัปชั่น ร้อยละ 1.91

(7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติงานให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 1.09

(8) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักงานที่ดินในแต่ละสาขา มีแนวทางปฏิบัติไม่เหมือนกัน ร้อยละ 0.55

(9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มาปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา ร้อยละ 0.55

(10) เจ้าหน้าที่พิมพ์สัญญาแก้สารบัญจดทะเบียน มีข้อผิดพลาดในการเขียนและการพิมพ์ ร้อยละ .027

2) สถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน

(1) สถานที่จอดรถยนต์ในบริเวณสำนักงานที่ดินคับแคบไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.54

(2) เก้าอี้นั่งรอสำหรับผู้มานั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 5.18

(3) สุขาไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น ไม่ปลอดภัยเนื่องจากสร้างในบริเวณลับตาคน เช่น บริเวณหลังสำนักงานที่ดิน ร้อยละ 4.63

(4) สถานที่ตั้งสำนักงานที่ดินไกล การคมนาคมไปมาไม่สะดวก สถานที่คับแคบ ร้อยละ 2.73

(5) อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานที่ดินเก่า ล้าสมัย ชำรุด ขาดการบำรุงรักษา ทำให้เป็นอุปสรรคในการบริการ ร้อยละ 2.45

(6) ไม่มีร้านค้าจำหน่ายอุปกรณ์ เครื่องเขียน ไม่มีการบริการถ่ายเอกสาร ไม่มีร้านค้าขายอาหาร หรือมีแต่ไม่เพียงพอ ร้อยละ 1.91

(7) ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งในบริเวณสำนักงานที่ดินทำให้เกิดความไม่สะดวกในการสื่อสาร ร้อยละ 1.09

(8) ไม่มีการจัดโต๊ะสำหรับผู้มารับบริการได้เขียนข้อความ หรือทำบันทึกข้อตกลงก่อนยื่นขอ ร้อยละ 1.09

4.4.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

1) การติดต่อขอรับบริการงานบางประเภทควรใช้เวลาน้อยกว่าเดิม ไม่ใช่งานยากและใช้เวลานาน เช่น การไถ่ถอนจำนอง การขอราคาประเมินที่ดิน ร้อยละ 9.81

2) ระบบบริการไม่เป็นบริการจุดเดียว (One Stop Service) ต้องติดต่อหลายช่อง เช่น ซื้อที่ดินและขอทราบราคาประเมินที่ดิน หรือขอรับมรดกที่ดิน และขายที่ดิน เป็นต้น ผู้มารับบริการต้องติดต่อถึง 2 ช่อง ให้บริการ ร้อยละ 1.36

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี