

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลาสาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่  
Factors Affecting Improvement of Service Quality of Hatyai Branch, Songkhla Provincial Land Office, under the Context of Economic Dynamics in Land and Housing Business of Hatyai District

เดชสิทธิ์ ชุมมะ Tachasit Chumma<sup>1</sup>

ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี Srisompob Jitpiromsri<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ 5) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำนวน 350 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าที และค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .414  
คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
E-mail: tachasit404@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: srisompob.j@gmail.com

## Abstract

This piece of research aimed to 1) observe the service quality of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch on the customers' perspective. 2) Compare the service quality of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch on the customers' perspective which was classified accordingly to their personnel factors. 3) Understand the correlation between personnel factors of the customers and the economy and land business circumstance in Hatyai. 4) Explore the correlation between the quality of the service at the office and the economy and land business circumstance in Hatyai, and 5) Provide suggestions on the quality improvement of the service at the office. 350 citizens who visited the land office for services were selected. Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test and f-test with One-way ANOVA, Chi-square, and Pearson Correlation Coefficient were used in the analysis. The results showed that the perspective of the customers toward the service of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch was at the excellent level. The highest mean fell into reliability followed by tangibility, customer-centric, customer confidence, and customer responsiveness, respectively. Secondly, the participants moderately aware of the economy and land business circumstances in Hatyai as the highest mean proved that the price of the land in Hatyai area was satisfied, followed by the perception of the participants that the economy and land business circumstance in Hatyai had improved to a satisfactory level. Thirdly, the study revealed that the participants with different careers and incomes reflected a various level of perspectives toward the quality of the service of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch as a statistically significant level of .05 while age, level of education, and income related to the perception toward the economy and land business circumstance in Hatyai as a statistically significant level of .05. Moreover, the quality of the service at the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch showed a positive relationship at the moderate level toward the economy and land business circumstance in Hatyai as a statistically significant level of .01 which  $r = .414$ .

Words: Service Quality, Satisfaction

## บทนำ

การให้บริการถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งอรรถัย ก๊กผล (2552) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่ภาครัฐจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะ และอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหา ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจุบันการเปลี่ยนสภาวะทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีในสังคมไทยที่แปรเปลี่ยนไปส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้โดยง่าย

การดำเนินธุรกรรมด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยโดย กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิ์ในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินแบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม ได้แก่ 1. การให้บริการด้านงานทะเบียนที่ดิน เช่น การจดทะเบียนนิติกรรม การขายฝาก-ซื้อขายที่ดิน การออกโฉนดที่ดินให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และ 2. กิจกรรมการให้บริการรังวัดที่ดิน ให้บริการรังวัดที่ดินเพื่อออกโฉนดที่ดินให้กับเจ้าของที่ดิน (กรมที่ดิน, 2562)

โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา จำแนกโครงสร้างการบริหารจัดการในหน่วยงานดังนี้ สำนักงานที่ดินจังหวัด 1 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา 9 แห่ง และสำนักงานที่ดินส่วนแยก 1 แห่ง จากข้อมูลผู้มารับบริการกรมที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ปี 2562 ที่ผ่านมา พบว่า มีผู้มารับบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานที่ดินอื่นในจังหวัดสงขลา ที่มีผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 33,520 ราย/ปี เฉลี่ยต่อเดือน 2,793 ราย ซึ่งคุณภาพการให้บริการในอดีตกับปัจจุบันนั้น ถึงแม้ว่ามีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการมากขึ้น เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้แทนการจัดทำเอกสาร เพื่อดึงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลาของการดำเนินงาน ระบบเรียกค่าบริการในการให้บริการแทนการรับบัตรกระดาษที่ใช้กันในอดีต แต่พบว่า ยังมีความล่าช้าทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติว่า สำนักงานที่ดินบริหารจัดการงานไม่เป็นระบบ ผู้รับบริการต้องใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการราว 3-5 ชั่วโมง ทำให้ผู้รับบริการมองการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ว่าเป็นปัญหาจากระบบบริหารจัดการงานหรือปัญหาจากตัวบุคคลในการให้บริการ เพราะ มีระยะเวลาในการดำเนินการขั้นตอนเอกสารและการรอคิวที่มีระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการทั้งด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านที่ดินและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

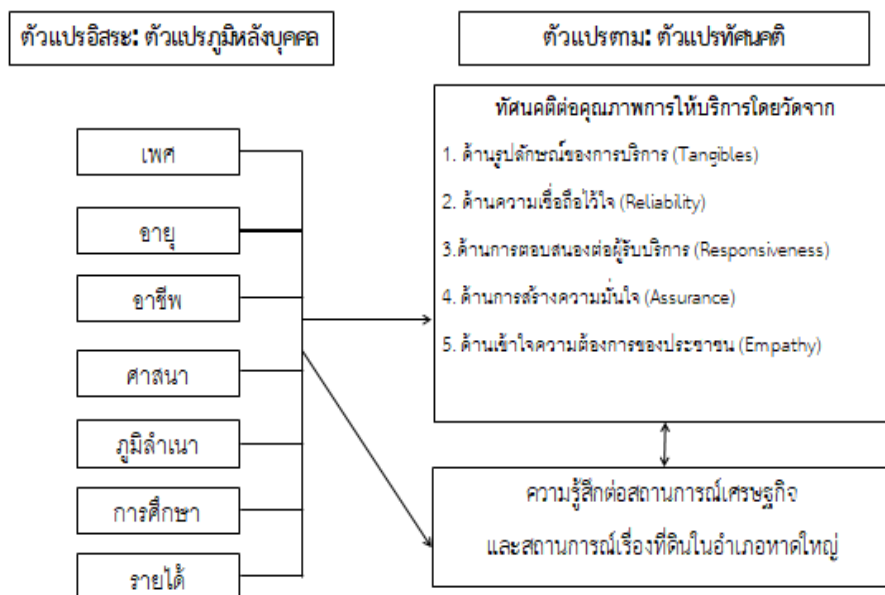
## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดเรื่องบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ คือ สิ่งที่หน่วยงานของรัฐหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจกรรมหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนโดยสามารถดำเนินการได้เองหรือ สามารถดำเนินการร่วมกันระหว่างฝ่ายปกครองหรือผู้ใต้ปกครองตามสิทธิภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยของประเทศ และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการ ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนแนวคิดในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ซึ่งได้เสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่และได้มีการกล่าวถึงคือ บทบาทหลักของข้าราชการ คือ การช่วยเหลือประชาชนในการตีความและค้นพบผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าการพยายามที่จะควบคุมหรือถือหางเสียสังคม และในแนวคิดนี้ยังได้ให้ความสำคัญในการให้บริการมากกว่าการควบคุมบังคับบัญชา ซึ่งได้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของ NPS และบทบัญญัติ 7 ประการของ NPS (ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560) Ziethaml,

Parasuraman & Berry (2013: 128) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความ สม่่าเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ 3. การตอบสนองของลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

**กรอบแนวคิดการวิจัย**



## วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ศาสนา ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สำหรับเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัญหาเศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดในทันทีที่เก็บคืนมา โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์มี ดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ และความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

1.3 ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้การอ่านพิจารณาข้อเสนอแนะพร้อมทั้งจับกลุ่มของข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อแสดงค่าความถี่

2. วิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบค่าระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่า p-value ที่ .05 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มี ดังนี้

2.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

2.2 ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

2.3 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยมีเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์

### 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.59 ส่วนเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.71 อายุพบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่มืออาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29 รองลงมา คือ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ศาสนา พบว่า ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 รองลงมา คือ นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 ภูมิลำเนาเดิม พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมในจังหวัดสงขลา จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 78.58 รองลงมา คือ มีภูมิลำเนาเดิมใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14

### 2. ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	3.60	0.89	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.61	0.84	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.34	0.91	ปานกลาง	5
4. ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	3.48	0.79	มาก	4
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.51	0.80	มาก	3
โดยภาพรวม	3.51	0.85	มาก	

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D.= 0.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D.= 0.84) รองลงมา คือ ด้านรูปธรรมการบริการ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.= 0.89) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D.= 0.80) และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D.= 0.79) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D.= 0.91) จึงแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการยังอาจจะมีปัญหาอยู่

### 3. ระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

ความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจ และเรื่องธุรกิจที่ดิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านรู้สึกว่าการทางเศรษฐกิจดีขึ้นมากในอำเภอหาดใหญ่	2.72	0.92	ปานกลาง	5
2. ที่ดินในเขตอำเภอหาดใหญ่มีระดับราคาเป็นที่พึงพอใจของท่าน	2.89	0.86	ปานกลาง	1
3. ท่านรู้สึกว่าการค้าขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน	2.89	0.87	ปานกลาง	2
4. ท่านรู้สึกว่าประชาชนโดยทั่วไปมีความพึงพอใจกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจในหาดใหญ่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	2.82	0.94	ปานกลาง	4
5. ท่านรู้สึกว่าชาวบ้านทุกกลุ่มฐานะเศรษฐกิจได้รับผลประโยชน์จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและธุรกิจเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอหาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน	2.87	0.93	ปานกลาง	3
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>2.84</b>	<b>0.90</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ , S.D.= 0.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ดินในเขตอำเภอหาดใหญ่มีระดับราคาเป็นที่พึงพอใจของท่าน ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D.= 0.86) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าการทางเศรษฐกิจเรื่องการค้าขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D.= 0.87) ท่านรู้สึกว่าชาวบ้านทุกกลุ่มฐานะเศรษฐกิจได้รับผลประโยชน์จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและธุรกิจเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอหาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D.= 0.93) และท่านรู้สึกว่าประชาชนโดยทั่วไปมีความพึงพอใจกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจในหาดใหญ่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 2.82$ , S.D.= 0.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านรู้สึกว่าการทางเศรษฐกิจดีขึ้นมากในอำเภอหาดใหญ่ ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D.= 0.92)

### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่	
	Chi-square	Sig.
เพศ	3.693	.449
อายุ	27.047	.041*
อาชีพ	32.297	.263
ศาสนา	10.526	.230
ภูมิลำเนาเดิม	21.552	.606
ระดับการศึกษา	42.419	.000**
รายได้ต่อเดือน	42.180	.003**

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจ และธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผลการวิจัย

### ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจผู้ให้บริการว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนยังไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคย ลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมพันธ์ได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา วรวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านรูปธรรมการบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ

ด้านรูปธรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ สามารถช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงบริการที่ตั้งใจให้บริการของพนักงานได้ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา วรวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการมีการรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการว่ามีความต้องการในด้านใด เป็นอย่างไร เข้าใจ และสามารถให้บริการได้อย่างเท่าทันความต้องการในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของอิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา วรวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก



ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความขัดแย้งหรือความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของศศิธร ปวนปิ่น (2561) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

#### **การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสนทรรศน์ แยมรง (2550) ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีสาขา ปากเกร็ด แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของนัฐนันท์ หิรัญ (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษา ที่ต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนา ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการแม้จะนับถือศาสนาที่แตกต่างกัน แต่ก็มีมุมมองและต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานที่ดินสาขาหาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน

ภูมิลำเนาเดิม ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของอนุรักษ ทองขาว (2559) ศึกษาปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขต เมืองพัทยา ผลการวิจัย พบว่า ภูมิลำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

ด้านรูปธรรมการบริการ จากการศึกษา พบว่า มีเจ้าหน้าที่ช่องบริการที่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องบริการให้มีปริมาณที่เพียงพอกับการที่จะต้องให้บริการประชาชนในปริมาณที่มากพอสมควร อันจะทำให้บริการให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสมตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำนักงานที่ดินควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่ไปติดต่อรับบริการให้ได้ในเวลาที่กำหนด โดยการให้บริการให้อยู่ในกรอบของเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อไม่ให้ผู้ที่มาติดต่อเสียเวลารอนานจนเกินไป

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยที่ไม่ต้องรอคิวบริการนานเกินความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจะต้องให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของผู้ที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการมีความน่าเชื่อถือและเท่าเทียมกันกับทุกคน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ และให้นำเคาะพบกับผู้รับบริการทุกคน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจกับบริการที่จะได้รับ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า ได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสาธารณะต่อการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เอาใจใส่ สอบถามผู้รับบริการด้วยความห่วงใยอย่างทั่วถึง ไม่แสดงอาการเฉยเมย ไม่แยแสผู้ที่มาใช้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการจากหน่วยงาน มีโอกาสในการรับรู้ข่าวสาร สามารถค้นคว้าหาข้อเท็จจริงตรวจสอบการดำเนินงาน มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2562). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการกรมที่ดิน. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.
- กาญจนา จันทร์ประเสริฐ. (2554). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบนำตนเองโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในการสอนวิชาฟิสิกส์ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รังสิต.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชะนาคร. (2562). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.)
- ถวิลวดี บุรีกุล และวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร. (2552). การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- นันทน์ หิรัญ. (2559). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาขลุ้ง. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). การตลาดบริการ. ขอนแก่น : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปกรณ์ ศิริประกอบ. (2560). แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2. สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุง อากาศยานและชิ้นส่วน อากาศยาน ของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เซนต์จอห์น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ศศิธร ป่วนปิ่น. (2561). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะ รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี. แอลบูคส์.
- สุกัญญา วาวงศ์มูล. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุดารัตน์ สุดสมบุรณ์ และคณะ. (2560). สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 7(1), 75.
- สุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์. (2560). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง. ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
- โสมนสิริ หมดอะดัม. (2558). สัมมนาวิชาการเศรษฐกิจภาคใต้ปี เรื่อง บทบาทของการลงทุนในอุตสาหกรรม : นัยต่อการเติบโตของเศรษฐกิจภูมิภาค. 15 สิงหาคม 2558.
- อรทัย กักพล. (2552). คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.