

ประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Effectiveness of rights and legal registration services of the Land Office
PrachuapKhiri Khan Province

อานนท์ นุ่มไทย*
(Anon Numthai)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 394 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านการบรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด 76120 ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา สินเธาว์

Thesis Master of Public Administration Program Thesis Faculty of Public Administration and Social Studies
Stamford International University 76120

Corresponding author: anonnumthai@gmail.com

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คือ

$$\hat{Y} = 0.601^{**} - 0.004 x_1 + 0.194 x_2^{**} + 0.060 x_3^{**} + 0.515 x_4^{**} + 0.109 x_5^{**}$$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดิน

ABSTRACT

This research aimed to study: (1) level of effectiveness of rights and juristic registration services of PrachuapKhiri Khan Land Office (2) quality of services regarding rights registration and juristic acts of the PrachuapKhiri Khan Land Office (3) quality of services Having a logical-effect relationship And the effectiveness of rights and legal registration services of PrachuapKhiri Khan Land Office The sample group used in the research was 394 people who came to contact the PrachuapKhiri Khan Land Office. Data were treated and analyzed by using descriptive and Inferential Statistics methods, which were percentage, mean, standard deviation, and Multiple Linear Regression Analysis.

Findings:

1. The effectiveness level of rights and legal registration services of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office found that in general and in each aspect the effectiveness is at the highest level. The order is as follows: accuracy in work, rights registration and legal affairs Satisfaction in providing services on rights registration and legal transaction and the achievement of goals in the registration of rights and juristic acts

2. The quality of service in relation to the registration of rights and juristic acts of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office found that the overall quality of service is at the highest level. When considering each aspect, found that the quality of service is at the highest level in the following order Providing equal service Continuous service on time service Progressive service and the aspect of service quality at a high level is sufficient service.

3. Service quality factors in overall, on time Sufficient service Continuous service provision and progressive services Have a rational relationship with the effectiveness of rights

and juristic registration services of PrachuapKhiri Khan Land Office statistical significance at the level of 0.001 The equation of the multiple regression analysis is

$$\hat{Y} = 0.601^{**} - 0.004 x_1 + 0.194 x_2^{**} + 0.060 x_3^{**} + 0.515 x_4^{**} + 0.109 x_5^{**}$$

Keywords: effectiveness, service quality, land office

Article history:

Received 24 March 2020

Revised 13 May 2020

Accepted 15 May 2020

SIMILARITY INDEX = 3.22 %

1. บทนำ

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสำนักงานที่ดินจังหวัด ซึ่งรับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอกุยบุรี และอำเภอบ้านชะเมา เป็นหน่วยงานของกรมที่ดิน ในส่วนภูมิภาคมีขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน (กองแผนงาน กรมที่ดิน , 2559) ดังนี้ (1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัด เอกชนเพื่อพาณิชย์ ชัยกรรมและอุตสาหกรรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขตหรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน รวมทั้งการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ (3) กำกับดูแล ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ (4) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

จากการที่ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินและได้รับฟังเสียงจากประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่ายังมีปัญหาอยู่หลายด้าน อาทิ ความล่าช้า ไม่ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของประชาชนผู้รับบริการ ความไม่ถูกต้องของเอกสารหนังสือสัญญาต่างๆ มีงานค้างระหว่างดำเนินการมาก การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ ขาดความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารหนังสือสัญญาต่างๆ และขาดความกระตือรือร้น จึงส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความจำเป็นที่

จะต้องขจัดปัญหา และเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

จากภูมิหลังและความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉพาะด้านการบรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เพื่อนำไปประมวลผล วิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจ พัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แนวคิด รูปแบบ บทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับ สนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการอย่างแท้จริง ตรงตามหลักการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

Robbins (1983, อ้างถึงใน สมหมาย เทียนสมใจ, 2556: 37) ได้เสนอวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การคือ

1) วัดจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายองค์การ (Goal-Attainment Approach) ซึ่งต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงโดยวัดจาก “ปัจจัยนำออก” ตัวอย่างได้แก่ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ MBO (Management by Objective) แต่ในทางปฏิบัติยังมีความสลับซับซ้อนเกินไป

2) วัดโดยใช้แนวคิดระบบ (System Approach) โดยเน้นที่ “ส่วนนำเข้า” เช่นทรัพยากรทุนและบุคคล เพื่อทดแทนของเดิมกับกระบวนการแปรปัจจัยและความอยู่รอดวิธีนี้นั้นทำให้เห็นข้อบกพร่องอันเกิดจากการวิเคราะห์โดยประเมินจากเป้าหมาย ในกรณีที่องค์การมีหลายเป้าหมายแต่จุดอ่อน ก็คือองค์การอาจจะหันไปสนใจวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแทนที่จะพิจารณาจากเป้าหมายที่แท้จริง

3) วัดจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพลหรือผู้มีผลประโยชน์ (Strategic - Constituencies Approach) เพื่อไม่ให้กลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขัดขวางการดำเนินงานขององค์การโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การว่าเรามีความต้องการ

และคาดหวังอะไร ซึ่งถือเป็นการแลกเปลี่ยนกันแต่ปัญหาก็คือใครเป็นผู้มีอิทธิพลที่แท้จริง เพราะอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

4) วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (Competing-Values Approach) เพราะสมาชิกมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับใครมีตำแหน่งอะไรจึงจะต้องวัดจากการผสมผสานผลประโยชน์ระหว่างบุคคลกับองค์การ

Campbell (1977 อ้างถึงใน วิไลวรรณ พ่วงทอง, 2559: 21) ได้เสนอเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness Criteria) ไว้ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ (Overall Effectiveness) (2) ผลิตภาพ (Productivity) (3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) (4) กำไร (Profit) (5) คุณภาพ (Quality) (6) อุบัติเหตุ (Accidents) (7) การเติบโต (Growth) (8) อัตราการขาดงาน (Absenteeism) (9) อัตราการออกจากงาน (Turnover) (10) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) (11) การจูงใจในการทำงาน (Motivation) (12)ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Morale) (13) การควบคุมในองค์การ (Control) (14) ความขัดแย้ง และ ความผูกพัน (Conflict or Cohesion) (15) ความยืดหยุ่นในการทำงานและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) (16) การวางแผน และการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting) (17) ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (Goal Consensus) (18) เป้าหมายขององค์การในระดับนานาชาติ (Internationalization of Organizational Goals) (19) ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและปทัสถานขององค์การ (Roles and Norm Congruence) (20) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร (Managerial Interpersonal Skills) (21) ทักษะด้านการทำงานของฝ่ายบริหาร (Managerial Task Skills) (22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Management and Communication) (23) ความพร้อม (Readiness) (24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Utilization of Environment) (25) การประเมินองค์การจากภายนอก (Evaluation by External Entities) (26) เสถียรภาพขององค์การ (Stability) (27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) (28) การมีส่วนร่วมและการใช้อิทธิพลร่วมกัน (Participation and Shared Influence) (29) การเน้นหนักทางด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) และ (30) การเน้นหนักขององค์การไปสู่ความสำเร็จ (Achievement Emphasis)

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990, อ้างถึงใน สุวรรณีย์ เย็นรักศรี, 2561: 12) ได้มีการพัฒนาตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วยมิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และ มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน ด้านหลักการ ให้บริการ

ชนะดา วีระพันธ์, 2555 (24-27) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก (package service) ดังนี้ 1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน 2) ความเร็วในการให้บริการ 3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ 4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ 6) ความสุภาพอ่อนน้อม และ 7) ความเสมอภาค

Millett (1954, อ้างถึงใน สุวรรณีย์ เย็นรักศรี, 2561: 34) ได้สรุปว่าคุณค่าของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ซึ่งหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสวัสดิภาพที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางด้านสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวรรณีย์ เย็นรักศรี (2561) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และในรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (2) ลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวม ได้แก่ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเพศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

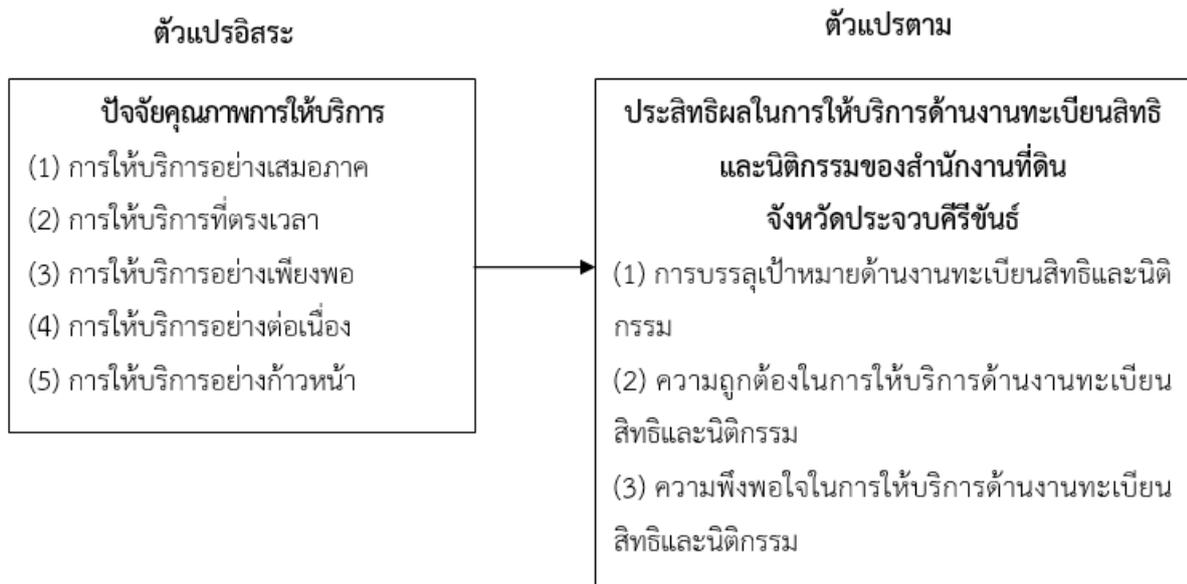
สมพงษ์ รัตนฤทธิ์ (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม รวมและรายด้าน ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

สุธินี เทรียญเครือ (2556) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) การให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (2) หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณสุขของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศุภกัญญา ไชวเซ็ง (2554) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ พฤติกรรมการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเพียงพอในการให้บริการ ระบบการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และหลักการบริการสาธารณะ (2) ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ในภาพรวมและรายด้านมีระดับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ การบรรลุเป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการให้บริการ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่า ความเพียงพอในการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ระบบการให้บริการ หลักการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการให้บริการโดยรวม

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (4) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าตัวแปร เพศและสถานภาพ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงของเนื้อหาสาระ เกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และปัจจัยคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎีของ Millett (1954, อ้างถึงใน สุวรรณีย์ เย็นรักศรี, 2561: 34) และประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ (1) การบรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎีของ Robbins (1983, อ้างถึงใน สมหมาย เทียนสมใจ, 2556: 37) (2) ความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎีของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555: 24-27) และ (3) ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎีของ Campbell (1977 อ้างถึงใน วิไลวรรณ พ่วงทอง (2559: 21) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยและสามารถนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานของการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้อย่างครอบคลุมและตรงประเด็น ได้กรอบแนวคิดการทำวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อปี พ.ศ.2561 จำนวน 22,618 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์, 2561)

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973, อ้างถึงใน กัลยา เขียวเปลื้อง, 2561, 86-87) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% จำนวน 394 คน โดยใช้หลักความไม่น่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยให้ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00 และนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาในภาพรวมทั้งฉบับมี ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการให้บริการด้าน งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

4. ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้าน งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านการบรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพ การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.601	0.118		5.096**	0.000
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	-0.004	0.036	-0.004	-0.116	0.908
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	0.194	0.025	0.226	7.836**	0.000
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.060	0.014	0.121	4.219**	0.000
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.515	0.032	0.571	15.894**	0.000
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.109	0.023	0.170	4.783**	0.000

$R^2 = 0.809$ Durbin-Watson = 1.735

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.735 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับ 0.899 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 80.60-80.90 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\beta_{\text{บริการอย่างต่อเนื่อง}} = 0.571, \text{Sig.} = 0.000$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\beta_{\text{บริการที่ตรงเวลา}} = 0.226, \text{Sig.} = 0.000$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta_{\text{บริการอย่างก้าวหน้า}} = 0.170, \text{Sig.} = 0.000$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta_{\text{บริการอย่างเพียงพอ}} = 0.121, \text{Sig.} = 0.000$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\beta_{\text{บริการอย่างเสมอภาค}} = -0.004, \text{Sig.} = 0.908$) กล่าวคือ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

จากตารางสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.601^{**} - 0.004 x_1 + 0.194 x_2^{**} + 0.060 x_3^{**} + 0.515 x_4^{**} + 0.109 x_5^{**}$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีอิทธิพลต่อกับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีอิทธิพลต่อกับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นไปด้วยด้วยความถูกต้อง ตามหลักการให้บริการ ตลอดจนประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนฤทธิ์ (2557: 91-92) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม รวมและรายด้าน ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณี เจริญเครือ (2556: 314-315) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิญญา ไชวแข็ง (2554: 37-62) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. การให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีอิทธิพลต่อกับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการ

บรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นไปด้วยความถูกต้องตามหลักการให้บริการ ตลอดจนประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธินี เจริญเครือ (2556: 314-315) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงเวลา มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นไปด้วยความถูกต้องตามหลักการให้บริการ ตลอดจนประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนฤทธิ์ (2557: 91-92) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม รวมและรายด้าน ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธินี เจริญเครือ (2556: 314-315) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภินญา ไชวแข็ง (2554: 37-62) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่า ความเพียงพอในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นไปด้วยด้วยความถูกต้องตามหลักการให้บริการ ตลอดจนประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธินี เจริญเครือ (2556: 314-315) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการบรรลุเป้าหมายด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้การให้บริการ ด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นไปด้วยด้วยความถูกต้องตามหลักการให้บริการ ตลอดจนประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนฤทธิ์ (2557: 91-92) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม รวมและรายด้าน ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธินี เจริญเครือ (2556: 314-315) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน และระเบียบการทำนิติกรรมด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารควรมีจัดทำคู่มือฉบับประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แก่ประชาชนที่มาทำนิติกรรมต่าง ๆ ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ เป็นต้น แล้วนำผลที่ได้มาการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือ Focus Group แล้วทำการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมในทุกด้าน

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงานกรมที่ดิน. (2559). **แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**. กรุงเทพมหานคร : กรมที่ดิน.
- กัลยา เขียวเปลื้อง. (2561). **พฤติกรรมของประชาชนในการรับรู้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลวรรณ พ่วงทอง. (2559). **ประสิทธิผลการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ศุภินญา ไชวแข็ง. (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- สมพงษ์ รัตนฤทธิ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมหมาย เทียนสมใจ.(2556). รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุธินี เจริญเครือ. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 5 (1), 307-318.
- สุวรรณี เย็นรักศรี. (2561). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2561). จำนวนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี พ.ศ.2561. สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.