

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการหลักสังกัดหวัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๒ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๗ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมารับบริการ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของประชาชนผู้มารับบริการ

(n=๓๒๒)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓๔	๔๑.๖
หญิง	๑๘๘	๕๘.๔
รวม	๓๒๒	๑๐๐.๐
อายุ		
อายุ ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๓	๗.๑
อายุ ๒๑-๓๕ ปี	๑๐๘	๓๓.๕
อายุ ๓๖-๕๐ ปี	๑๐๓	๓๒.๑
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๘๘	๒๗.๓
รวม	๓๒๒	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๕	๑๔.๐
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	๙๗	๓๐.๑
อนุปริญญา/ปวส.	๗๔	๒๓.๐
ปริญญาตรี	๘๑	๒๕.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๗.๗
รวม	๓๒๒	๑๐๐.๐
อาชีพ		
รับจ้าง	๑๐๓	๓๒.๐
เกษตรกร	๘๒	๒๕.๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๔	๑๙.๘
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๔๖	๑๔.๓
อื่นๆ	๒๗	๘.๔
รวม	๓๒๒	๑๐๐.๐
การมาใช้บริการจำนวนครั้งต่อเดือน		
มารับบริการ ๑-๓ ครั้ง	๓๐๘	๙๕.๗
มารับบริการ ๔ ครั้ง -ขึ้นไป	๑๔	๔.๓
รวม	๓๒๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖

อายุของประชาชนผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ และมีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑

ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘

อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔

การมาใช้บริการ จำนวนครั้งต่อเดือนของประชาชนผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ ๑ - ๓ ครั้ง จำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ รองลงมาคือ มารับบริการ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย ดังตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมาย แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

(n = ๓๒๒)

ข้อ	ความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ด้านทาน	๓.๔๙	๐.๕๖๗	ปานกลาง
๒.	ด้านปิยวาจา	๓.๔๗	๐.๕๖๕	ปานกลาง
๓.	ด้านอรรถจริยา	๓.๗๔	๐.๕๔๗	มาก
๔.	ด้านสมานัตตตา	๓.๔๙	๐.๕๖๔	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๕๕	๐.๔๘๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๕๕, S.D. = ๐.๔๘๘) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๔, S.D. = ๐.๕๔๗) รองลงมาคือด้านทาน ($\bar{X}$ = ๓.๔๙, S.D. = ๐.๕๖๗) และด้านสมานัตตตา ($\bar{X}$ = ๓.๔๙, S.D. = ๐.๕๖๗) ส่วนด้านปิยวาจาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๔๗, S.D. = ๐.๕๖๕)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

(n = ๓๒๒)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มให้บริการ มีที่จอดรถ มีห้องน้ำไว้บริการ	๓.๔๘	๐.๖๕๗	ปานกลาง
๒.	มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๔๘	๐.๕๗๖	ปานกลาง
๓.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	๓.๕๒	๐.๖๓๒	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา	๓.๔๗	๐.๕๙๖	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	๓.๕๓	๐.๖๖๖	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๔๙	๐.๕๖๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๙$, S.D. = ๐.๕๖๗) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๓$, S.D.=๐.๖๖๖) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน รองลงมาคือมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = ๓.๕๒$, S.D. = ๐.๖๓๒) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๗$, S.D.= ๐.๕๙๖) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา

(n = ๓๒๒)

ข้อ	ด้านปิยวาจา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และอธิบายรายละเอียดเอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการที่ดินให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ดี	๓.๔๖	๐.๕๙๑	ปานกลาง
๒.	เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓.๕๐	๐.๖๓๓	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนเสมอ	๓.๔๕	๐.๖๐๖	ปานกลาง
๔.	เมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชน	๓.๔๗	๐.๖๑๒	ปานกลาง
๕.	ที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	๓.๕๑	๐.๖๓๘	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๔๗	๐.๕๖๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๗$, S.D. = ๐.๕๖๕) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๑$, S.D. = ๐.๖๓๘) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล รองลงมาเจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = ๓.๕๐$, S.D. = ๐.๖๓๓) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด สูงสุด ($\bar{X} = ๓.๔๖$, S.D. = ๐.๕๙๑) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และอธิบายรายละเอียดเอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการที่ดินให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ดี

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

(n = ๓๒๒)

ข้อ	ด้านอรรถจริยา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบาย ด้านเอกสารที่ใช้ในราชการอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และระเบียบขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	๓.๙๓	๐.๖๗๘	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๓.๗๘	๐.๖๒๐	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๓.๖๙	๐.๖๐๕	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการบริการประชาชนทุกครั้ง ที่มารับบริการ	๓.๖๖	๐.๖๑๘	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	๓.๖๖	๐.๖๓๘	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๗๔	๐.๕๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๔$, S.D. = ๐.๕๔๗) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๙๓$ S.D. = ๐.๖๗๘) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในราชการ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = ๓.๗๘$, S.D. = ๐.๖๒๐) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๖๖$, S.D. = ๐.๖๑๘) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการบริการประชาชนทุกครั้งที่มาใช้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน ($\bar{X} = ๓.๖๖$, S.D. = ๐.๖๓๘)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

(n = ๓๒๒)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา	ระดับความ พึง พอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๕๒	๐.๖๑๗	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๕๓	๐.๖๑๗	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๔๘	๐.๖๒๒	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๓.๔๗	๐.๖๐๗	ปานกลาง
๕.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๔๙	๐.๖๑๓	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๔๙	๐.๕๖๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๙$, S.D. = ๐.๕๖๔) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนผู้มารับบริการมี ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๓$, S.D. = ๐.๖๑๗) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = ๓.๕๒$, S.D. = ๐.๖๑๗) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๗$, S.D. = ๐.๖๐๗) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมารับบริการ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (f-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference:LSD)

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ภาพรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)					
เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๓๔	๓.๕๕	๐.๔๗๕	๐.๑๒๕	๐.๙๐๐
หญิง	๑๘๘	๓.๕๕	๐.๔๙๘		

จากตาราง ๔.๗ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจจำแนกตามเพศ ชาย ๑๓๔ คน หญิง ๑๘๘ คน ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t – test) เมื่อจำแนกตามเพศ ได้แก่ ชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ และหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๓	๓.๔๒	๐.๔๗๙	๐.๖๙๔	๐.๕๕๗
อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี	๑๐๘	๓.๕๓	๐.๔๖๔		
อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี	๑๐๓	๓.๕๗	๐.๕๓๐		
อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๘๘	๓.๕๗	๐.๔๑๗		

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมที่มีอายุแตกต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๔๒) , อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๕๓) อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๕๗) และ อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = ๓.๕๗) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one- Way Anova) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	๔๕	๓.๔๔	๐.๔๓๑	๗.๗๓๕**	๐.๐๐๐
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	๙๗	๓.๔๔	๐.๕๐๑		
อนุปริญญา/ปวส.	๗๔	๓.๕๕	๐.๔๕๘		
ปริญญาตรี	๘๑	๓.๖๐	๐.๔๗๓		
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๔.๐๐	๐.๔๒๐		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา ($\bar{X} = ๓.๔๔$), มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ($\bar{X} = ๓.๔๔$), อนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = ๓.๕๕$) ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๖๐$) และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = ๔.๐๐$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way Anova) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ประถมศึกษา กับ สูงกว่าปริญญาตรี, มัธยมศึกษาหรือ ปวช. กับ ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาหรือ ปวช. กับ สูงกว่าปริญญาตรี, อนุปริญญา/ปวส. กับ สูงกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
จำแนกระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)

		Mean		
(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	-๐.๐๐	๐.๐๘๔	๐.๙๓๒
	อนุปริญญา/ปวส.	-๐.๑๑	๐.๐๘๘	๐.๒๐๘
	ปริญญาตรี	-๐.๑๕	๐.๐๘๗	๐.๐๗๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	-๐.๕๕**	๐.๑๑๗	๐.๐๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	ประถมศึกษา	๐.๐๐	๐๐.๐๘๔	๐.๙๓๒
	อนุปริญญา/ปวส.	-๐.๑๐	๐.๐๗๒	๐.๑๕๐
	ปริญญาตรี	-๐.๑๕*	๐.๐๗๐	๐.๐๓๓
	สูงกว่าปริญญาตรี	-๐.๕๕**	๐.๑๐๕	๐.๐๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	ประถมศึกษา	๐.๑๑	๐.๐๘๘	๐.๒๐๘
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๐.๑๐	๐.๐๗๒	๐.๑๕๐
	ปริญญาตรี	-๐.๐๔	๐.๐๗๕	๐.๕๓๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	-๐.๔๔**	๐.๑๐๘	๐.๐๐๐
ปริญญาตรี	ประถมศึกษา	๐.๑๕	๐.๐๘๗	๐.๐๗๐
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๐.๑๕*	๐.๐๗๐	๐.๐๓๓
	อนุปริญญา/ปวส.	๐.๐๔	๐.๐๗๕	๐.๕๓๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	-๐.๔๐**	๐.๑๐๗	๐.๐๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	ประถมศึกษา	๐.๕๕**	๐.๑๑๗	๐.๐๐๐
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๐.๕๕**	๐.๑๐๕	๐.๐๐๐
	อนุปริญญา/ปวส.	๐.๔๔**	๐.๑๐๘	๐.๐๐๐
	ปริญญาตรี	๐.๔๐**	๐.๑๐๗	๐.๐๐๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)					
อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รับจ้าง	๑๐๓	๓.๕๕	๐.๕๑๕	๖.๔๐๘**	๐.๐๐๐
เกษตรกร	๘๒	๓.๔๑	๐.๔๖๓		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๔	๓.๗๖	๐.๔๖๐		
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๔๖	๓.๖๒	๐.๔๖๕		
อื่นๆ	๒๗	๓.๓๕	๐.๓๕๕		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ๕ ระดับ ได้แก่ รับจ้าง ($\bar{X} = ๓.๕๕$), เกษตรกร ($\bar{X} = ๓.๔๑$), รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = ๓.๗๖$), ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ($\bar{X} = ๓.๖๒$), และอื่นๆ ($\bar{X} = ๓.๓๕$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way Anova) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ รับจ้าง กับ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร กับ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร กับ ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ, และค้าขาย/ธุรกิจเอกชน กับ อื่นๆ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
จำแนกตามอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean		
		Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
รับจ้าง	เกษตรกร	๐.๑๓	๐.๐๗๐	๐.๐๕๒
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-๐.๒๑**	๐.๐๗๕	๐.๐๐๕
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	-๐.๗๑	๐.๐๘๓	๐.๓๙๑
	อื่นๆ	๐.๑๙	๐.๑๐๒	๐.๐๕๖
เกษตรกร	รับจ้าง	-๐.๑๓	๐.๐๗๐	๐.๐๕๒
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-๐.๓๕**	๐.๐๗๘	๐.๐๐๐
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	-๐.๒๐*	๐.๐๘๗	๐.๐๑๗
	อื่นๆ	๐.๐๕	๐.๑๐๔	๐.๕๗๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	๐.๒๑**	๐.๐๗๕	๐.๐๐๕
	เกษตรกร	๐.๓๕**	๐.๐๗๘	๐.๐๐๐
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๐.๑๔	๐.๐๙๑	๐.๑๒๒
	อื่นๆ	๐.๔๑**	๐.๑๐๘	๐.๐๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	รับจ้าง	๐.๐๗	๐.๐๘๓	๐.๓๙๑
	เกษตรกร	๐.๒๐*	๐.๐๘๗	๐.๐๑๗
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-๐.๑๔	๐.๐๙๑	๐.๑๒๒
	อื่นๆ	๐.๒๖*	๐.๑๑๔	๐.๐๒๐
อื่นๆ	รับจ้าง	-๐.๑๙	๐.๑๐๒	๐.๐๕๖
	เกษตรกร	-๐.๐๕	๐.๑๐๔	๐.๕๗๐
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-๐.๔๑**	๐.๑๐๘	๐.๐๐๐
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	-๐.๒๖*	๐.๑๑๔	๐.๐๒๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามการมาใช้บริการจำนวนครั้งต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๒๒)

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
มารับบริการ ๑ – ๓ ครั้ง	๓๐๘	๓.๕๕	๐.๔๘๖	๐.๕๕๗	๐.๕๗๘
มารับบริการ ๔ ครั้ง ขึ้นไป	๑๔	๓.๔๘	๐.๕๓๘		

จากตารางที่ ๔.๑๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ๒ ระดับ ได้แก่ มารับบริการ ๑-๓ ครั้ง ($\bar{X} = ๓.๕๕$) มารับบริการ ๔ ครั้งขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๔๘$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการมาใช้บริการจำนวนครั้งต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๔ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig.	ผลการ ทดสอบ
			ค่า t	ค่า f		
๑	เพศ	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสัจคหวัด ๔	๐.๑๒๕	-	๐.๙๐๐	ปฏิเสธ
๒	อายุ	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสัจคหวัด ๔	-	๐.๖๙๔	๐.๕๕๗	ปฏิเสธ
๓	ระดับ การศึกษา	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสัจคหวัด ๔	-	๗.๗๓๕	๐.๐๐๐	ยอมรับ
๔	อาชีพ	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสัจคหวัด ๔	-	๖.๔๐๘	๐.๐๐๐	ยอมรับ
๕	จำนวนครั้ง ที่มาใช้ บริการ	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสัจคหวัด ๔	๐.๕๕๗	-	๐.๕๗๘	ปฏิเสธ

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน ๕ สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ ๑, ๒ และ ๕ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานที่ ๓ และ ๔ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๕ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๗
๒	ปัญหาเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำงานในแต่ละขั้นตอนนานเกินไป	๓

จากตารางพบว่า ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ในด้านทานเกี่ยวกับปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน ๗ คน และปัญหาปัญหาเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำงานในแต่ละขั้นตอนนานเกินไป จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๑๖ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น	๕
๒	ควรลดขั้นตอนหรือใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนให้น้อยลง	๓

จากตารางพบว่า ๔.๑๖พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ในด้านทาน ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้นมากขึ้น จำนวน ๕ คน และควรลดขั้นตอนหรือใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนให้น้อยลง จำนวน ๓ คน

๔.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ปัญหาการให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่บางคนใช้อารมณ์ในการให้บริการ	๑๒
๒	ปัญหาการพุดจาที่ไม่ไพเราะ	๙

จากตารางพบว่า ๔.๑๗ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปียวจา ปัญหาปัญหาการให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่บางคนใช้อารมณ์ในการให้บริการ จำนวน ๑๒ คน และปัญหาการพุดจาที่ไม่ไพเราะ จำนวน ๙ คน

ตารางที่ ๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำต่างๆ ที่ชัดเจนและรู้จักระงับอารมณ์ขณะให้บริการ	๑๒
๒	ควรพุดจาให้ไพเราะอย่างสม่ำเสมอ	๙

จากตารางพบว่า ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปียวจา คือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำต่างๆ ที่ชัดเจนและรู้จักระงับอารมณ์ขณะให้บริการ จำนวน ๑๒ คน และควรพุดจาให้ไพเราะอย่างสม่ำเสมอจำนวน ๙ คน

๔.๔.๓ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนยังให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้ไม่ดีเท่าที่ควร	๓
๒	ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน	๓

จากตารางพบว่า ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยา คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนยังให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้ไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน ๓ คน และปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำต่างๆ	๓
๒	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น	๓

จากตารางพบว่า ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยา ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำต่างๆ จำนวน ๓ คน และเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น จำนวน ๓ คน

๔.๔.๔ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตดา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน	๔
๒	ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรติผู้มารับบริการ	๑

จากตารางพบว่า ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ ๔ ในด้านสมานัตตดา คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน จำนวน ๔ คน และปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรติผู้มารับบริการ จำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ข้อคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลัก สัณคหัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและให้คำแนะนำที่เหมือนกัน	๔
๒	เจ้าหน้าที่ควรให้เกียรติผู้มารับบริการอย่างจริงจัง	๑

จากตารางพบว่า ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ ๔ ในด้านสมานัตตดา เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและให้คำแนะนำที่เหมือนกัน จำนวน ๔ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่ควรให้เกียรติผู้มารับบริการอย่างจริงจัง จำนวน ๑ คน

๔.๕ แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าเสนอได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๗ รูป/คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑. พระครูสิริสุตาภิรมณ์ (ศุภชัย สุทธิธนาโณ) | เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง |
| ๒. นายสักรพงศ์ พิชญ์ชานน | นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นายวสันต์ เครือคำ | นักวิชาการที่ดินชำนาญการ |
| ๔. ว่าที่ร้อยตรีวัชรินทร์ จักรทอง | นักวิชาการที่ดินชำนาญการ |
| ๕. นายจรัส ทองสุข | เจ้าหน้าที่ที่ดินชำนาญงาน |
| ๖. นางสาวสายสุรีย์ ศฤงคาร | นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ |
| ๗. นางสาวฐิตาภรณ์ จินะภาศ | นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ |

ผลการวิจัยพบว่า

๑. แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน
กล่าวคือ ให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ
ตลอดถึงคอยชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความกระจ่างในข้อมูล
ต่างๆ และให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการในด้านทานเป็นการให้บริการที่
ต้องเสียสละและอุทิศตนอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่ง
เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการด้วยความสามารถอย่างเต็มที่ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราต้องให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการและประชาชนอย่างเต็ม
กำลังความสามารถ ชี้แจง แนะนำระเบียบและข้อกฎหมายเกี่ยวกับการติดต่อกันให้เกิดความกระจ่าง
รวมตลอดถึงมีความเต็มใจในการให้บริการด้วย...”^๑

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการแก่ประชาชนนั้นต้องอุทิศทั้งเวลาและ
ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งงานการให้บริการในด้านทานนี้ก็ถือได้ว่า
เป็นการทำงานด้วยใจ ต้องใส่ใจประกอบในการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการเกี่ยวกับการให้
คำแนะนำต่างๆ ที่ต้องอาศัยเวลาในการทำ ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติหรือขั้นตอนต่างๆ
โดยเฉพาะงานที่ดินที่มีความสลับซับซ้อนมาก หากการแนะนำอธิบายไม่ครอบคลุมแล้วก็อาจทำให้เกิด
ความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ ซึ่งปัญหานี้เจ้าหน้าที่ควรมีความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการด้วยว่า

^๑ สัมภาษณ์ นายสักรพงศ์ พิชญ์ชานน, นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ .

ประชาชนย่อมไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างแน่นอน จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำต่างๆ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การให้บริการแก่ชาวบ้านก็ให้บริการด้วยการช่วยเหลือในการตอบข้อซักถามต่างๆ ของชาวบ้านด้วยจิตสาธารณะ โดยเราต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และก็ต้องมีป้ายบอกให้ประชาชนได้รู้ได้ทราบด้วย...”^๒

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการในด้านงานที่ดินนั้น ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้มีความเข้าใจในระบบการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งการให้คำแนะนำต่างๆ นั้นต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ เราต้องแนะนำประชาชนด้วยความชัดเจน เข้าใจง่าย ด้วยมิตรไมตรีจิต แค่นี้ก็เป็นมหาทาน...”^๓

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการด้านการให้คำแนะนำต่างๆ ที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ได้นั้น ถือเป็นมหาทานอย่างหนึ่งด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการในด้านงานที่ดินนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่างๆ ที่ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้านเอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือเป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง

๒. แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียวาจา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติ ไม่พูดเท็จ ก้าวร้าว หยาดคาย ซึ่งการพูดที่มีปียวาจานั้นเป็นการพูดที่สุภาพนุ่มนวลและให้เกียรติกับผู้ที่สนทนาด้วย ประชาชนผู้มารับบริการนั้นทุกคนล้วนมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งการพูดที่เป็นปียวาจานั้นถือเป็นการให้บริการในอันดับแรกที่จะส่งต่อการให้บริการไปยังด้านอื่น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...นอกจากการพูดจาไพเราะแล้ว จะต้องมีความเสียงด้วยเวลาพูดคุย เช่น ครับ ค่ะ นี่เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับคนพูดได้เยอะเลย เพราะประชาชนที่มาขอรับบริการจากเรา เขาก็ต้องการการพูดจาที่ไพเราะด้วยกันทุกคน”^๔

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่มีปียวาจานั้นต้องมีการพูดที่มีทางเสียงด้วย เพื่อเพิ่มความไพเราะให้กับการพูด อีกทั้งประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการก็มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะพูดจาสุภาพ ไพเราะกับผู้มารับบริการด้วย ซึ่งถ้อยคำที่เป็นปียวาจานั้นนอกจากจะ

^๒ สัมภาษณ์ นางสาวสายสุนีย์ ศฤงคาร, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๓ สัมภาษณ์ นายจรัส ทองสุข, เจ้าหน้าที่ที่ดินชำนาญงาน, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๔ สัมภาษณ์ พระครูสิริสุตาทิณมณเฑียร, เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗.

ไพเราะอ่อนหวานแล้ว จะต้องประกอบไปด้วยสัจจะ คือความจริง จริ่งใจที่จะพูดกับผู้มีรับบริการโดยไม่เสแสร้ง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ปียวจากที่ว่านี่เป็นการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน แสดงถึงการให้เกียรติและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหของประชาชน ประกอบกับสัจจะ คือ ความจริงใจ ไม่พูดความเท็จ ไม่พูดจาก้าวร้าว หยาบคาย พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์ เหมาะสมกับกาลเทศะ...”^๕

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า คำพูดที่เป็นปียวจากนอกจากการพูดที่ไพเราะอ่อนหวานแล้วนั้น ยังต้องเป็นการพูดที่ให้เกียรติและจริงใจด้วย เพื่อให้ผู้มีรับบริการเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการและไม่เสแสร้งเพียงเพื่อปฏิบัติไปตามหน้าที่เท่านั้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปียวจากเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่เป็นปียวจากนั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตรและเต็มใจที่จะแนะนำต่างๆ และที่สำคัญคำพูดทุกคำพูดนั้นต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จหรือพูดเพียงเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น

๓. แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ คอยช่วยเหลือการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ คอยช่วยอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนในการดำเนินการด้านเอกสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและไม่ทำให้เสียเวลาในการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารต่างๆ ในกรณีที่ต้องใช้ การทำงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนในด้านอรรถจริยานั้น ต้องเป็นการทำงานด้วยความตั้งใจ ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการแก่ประชาชน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ในการทำงานที่ต้องให้บริการประชาชนนั้นต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยกำลังกาย กำลังความคิดและด้วยกำลังใจในยามที่ประชาชนประสบปัญหาและมาขอคำปรึกษา เพราะมุ่งหวังจะได้รับทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง...”^๖

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการแก่ประชาชนนั้นสงเคราะห์เข้าในอรรถจริยาด้วย เพราะเป็นการช่วยเหลือทั้งกำลังกาย กำลังความคิดและกำลังใจ เพื่อให้ปัญหาที่ประชาชนผู้มารับบริการประสบอยู่นั้นได้รับการคลี่คลาย สอดคล้องกับแนวคิดของอุไร ดวงระหว่า ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด

^๕ สัมภาษณ์นางสาวฐิตาภรณ์ จินะภาส, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๖ สัมภาษณ์บุคคลเดียวกัน.

ความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน” และการให้บริการประชาชนในด้านอัตถจริยานั้นไม่ได้กำหนดว่าจะต้องเป็นภาระหน้าที่ของใคร แต่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ให้บริการซึ่งเกิดขึ้นมาจากจิตสำนึกเอง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราต้องเต็มใจที่จะให้บริการ เอาตัวเราเข้าไปช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อกับที่ดินนั้นมันต้องเกิดมาจากจิตสำนึกที่ดี เรียกว่าจิตอาสา มีจิตอาสาที่จะคอยช่วยเหลือแก่ประชาชนในด้านต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบการทำธุรกรรมต้องใช้เอกสารประกอบการทำธุรกรรมหลายอย่างที่สำคัญมาใช้ประกอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดินเองต้องคอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำจะได้สะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่างๆ...”^๗

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การช่วยเหลือผู้มารับบริการนั้นต้องทำด้วยใจ ซึ่งเรียกว่าจิตอาสา ในการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่เองที่จะต้องมีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักอัตถจริยานี้เป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสาเพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่างๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิดและการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่นอย่างแท้จริง

๔. แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ประชาชน เพราะถือว่าการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันนั้นเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ได้ เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะข้าราชการได้รับเงินเดือนจากเงินภาษีของประชาชนทุกคน ดังนั้นแล้วการให้บริการจึงต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราเป็นข้าราชการต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่โอนเอียง และวางตนให้เหมาะสมโดยยึดถือศีลศีลและหน้าที่ของข้าราชการเป็นสำคัญ...”^๘

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่ตื้นนั้นต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคกับทุกคน ไม่เลือกชนชั้นวรรณะในการให้บริการ ถือได้ว่าหลักสมานัตตตานี้เป็นการสร้างความเท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นในสังคมและการให้บริการก็เป็นความจำเป็น

^๗ อุไร ดวงระหว่า, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๔), หน้า ๑๐.

^๘ สัมภาษณ์นายสันต์ เครือคำ, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๙ สัมภาษณ์ นางสาวสายสุนีย์ ศฤงคาร, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

อย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการด้วยความเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ เจโม เลฮีเนน ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๑๐} ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราต้องให้บริการกับเขาด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับคนนั้นคนนี้เป็นอย่างดี คนรวย มีที่ดินเยอะก็ให้บริการดี คนจน ที่ดินน้อย ก็ให้บริการไปอย่างนั้น อันนี้ไม่ได้ไม่เป็นธรรม ลำเอียง ถ้าเราทำได้ประชาชนก็จะประทับใจเอง”^{๑๑}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่เป็นธรรมนั้นเป็นการให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกชนชั้นวรรณะในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งการให้บริการออกเป็นระดับชั้นตามฐานะ ซึ่งการให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้เป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นต้องจะต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้เป็นความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนมากที่สุด เพราะประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยการเสียสละช่วยเหลือให้ความรู้คำแนะนำโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งเป็นสิ่งที่การให้บริการจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะการให้บริการที่ดีนั้นย่อมเกิดขึ้นมาจากการช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้มารับบริการให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน (๓.๕๓ = มาก) ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการประชาชนด้วยความเสียสละอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย ก่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งการ

^{๑๐} Jomo R' Lehtinen, *Customer Relationship Management*, (McGraw-Hill Companies : 1st edition, 2001), p.12.

^{๑๑} สัมภาษณ์ ว่าที่ร้อยตรีวัชรินทร์ จักรทอง, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

ให้บริการแก่ประชาชนนั้นต้องทำด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถด้วย จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เราต้องให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการและประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ชี้แจง แนะนำระเบียบและข้อกฎหมายเกี่ยวกับการติดต่องานให้เกิดความกระจ่าง รวมตลอดถึงมีความเต็มใจในการให้บริการด้วย...”^{๑๒} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ (๓.๕๒ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแนะนำได้ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การให้บริการแก่ชาวบ้านก็ให้บริการด้วยการช่วยเหลือในการตอบข้อซักถามต่างๆ ของชาวบ้านด้วยจิตสาธารณะ โดยเราต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องมีป้ายบอกให้ประชาชนได้ทราบด้วย...”^{๑๓} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านปิยวาจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยมีการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวส่อเสียดหรือเอ็ดตะโร พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อธิบายให้ชัดเจนและเข้าใจ การพูดที่เป็นปิยวาจาจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและการปฏิบัติงานต่างๆ คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวานย่อมนำมาซึ่งความประทับใจของผู้ฟัง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีปิยวาจาในการให้บริการด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล (๓.๕๑ = มาก) และ เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ (๓.๕๐ = มาก) สามารถบ่งชี้ให้เห็นได้ว่า การให้บริการมีการใช้ปิยวาจาเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความไพเราะอ่อนหวานในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดีที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เป็นการให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการด้วย จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ปิยวาจาที่ว่าเป็นการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน แสดงถึงการให้เกียรติและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของประชาชน ประกอบกับสัจจะ คือ ความจริงใจ ไม่พูดความเท็จ ไม่พูดจาก้าวร้าว หยาบคาย พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับกาลเทศะ...”^{๑๔} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายสักรพงศ์ พิชญ์ขานน, นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ .

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางสาวสายสุนีย์ ศฤงคาร, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๑๔} สัมภาษณ์นางสาววิจิตาภรณ์ จินะกาศ, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นการให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นการให้บริการที่นอกเหนือไปจากหน้าที่หลักที่ปฏิบัติอยู่ เป็นการให้บริการที่เน้นจิตอาสาเป็นสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือประชาชนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งอาจเป็นการช่วยเหลือในเรื่องของเอกสารหลักฐานต่างๆ การติดต่อกับฝ่ายต่างๆ ซึ่งในสำนักงานที่ดินนั้นมีฝ่ายปฏิบัติงานต่างๆ มากมายและจำเป็นที่จะต้องใช้อเอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความสับสนได้ จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือติดต่อกับฝ่ายต่างๆ และคอยแนะนำด้านเอกสารหลักฐานต่างๆ ด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในราชการ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง (๓.๙๓ = มาก) และ ๒. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่รังเกียจผู้มาขอความช่วยเหลือ (๓.๗๘ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้งานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการให้บริการในด้านอื่นๆ ที่สะดวกรวดเร็วด้วย ซึ่งการให้บริการในด้านอัตถจริยานี้ เป็นการให้บริการที่เน้นในเรื่องของจิตอาสา ซึ่งเป็นการให้บริการด้วยใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการอยู่เสมอ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การเอาตัวเราเข้าไปช่วยเหลือคนมาติดต่อกับที่ดินนั้นมันต้องเกิดมาจากจิตสำนึกที่ดี เขาเรียกว่าจิตอาสา มีจิตอาสาที่จะคอยช่วยเหลือแก่ประชาชนในด้านต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องเอกสารนี้สำคัญมากเพราะมีเอกสารประกอบมายากายกอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดินเองต้องคอยช่วยเหลือ จะได้รวดเร็ว...”^{๑๔} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน การวางตนได้อย่างเหมาะสม

^{๑๔} สัมภาษณ์นายสันต์ เครือคำ, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

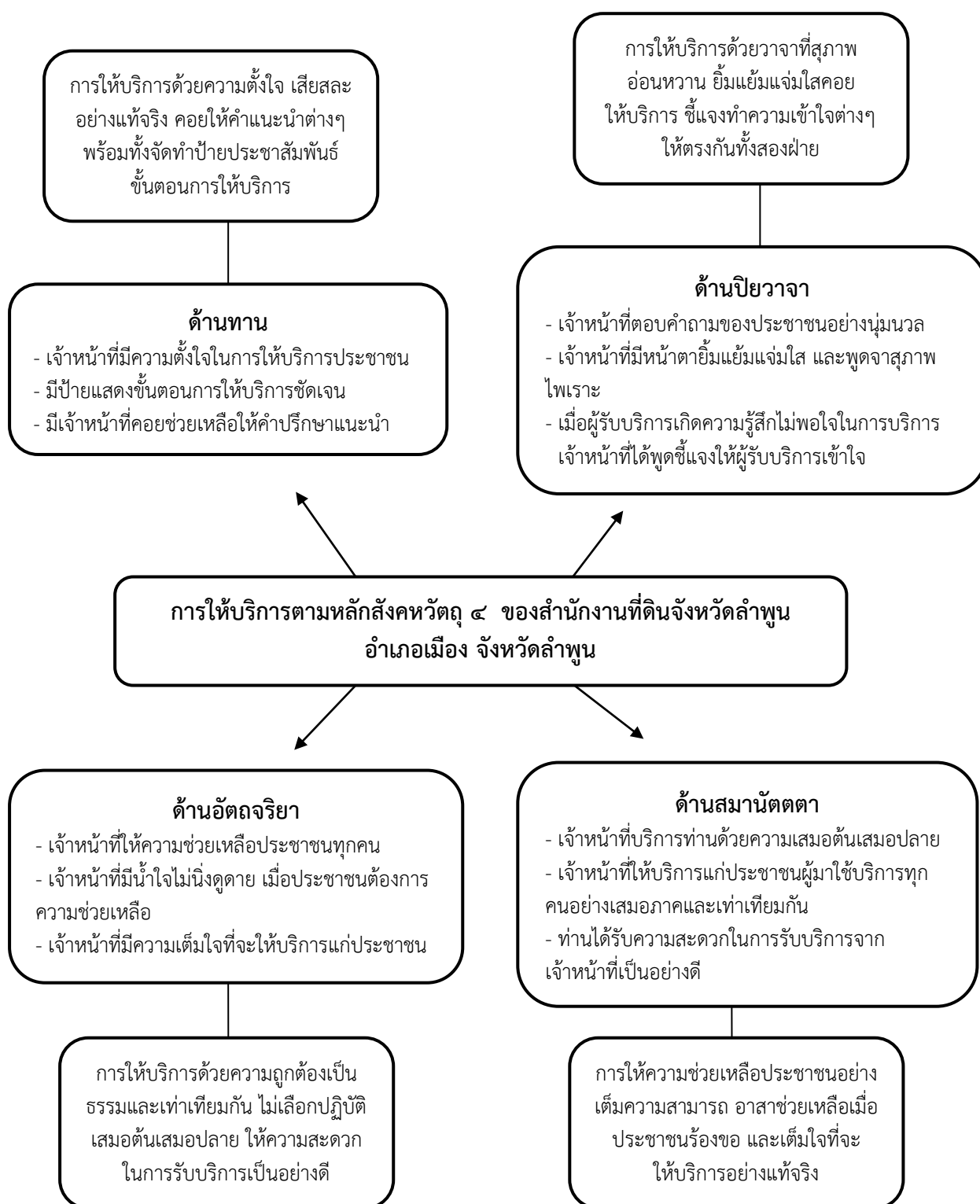
ต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติสำหรับบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ (๓.๕๓ = มาก) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (๓.๕๒ = มาก) เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติงาน เคยปฏิบัติเช่นใดก็ปฏิบัติเช่นนั้น และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไปด้วย โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งข้าราชการจะต้องมีความรักในศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ มีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความลำเอียง ไม่ปฏิบัติงานด้วยความมีอคติ ซึ่งย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับเชื่อถือ ผลจากการให้บริการโดยใช้หลักสมานัตตตามาประยุกต์ใช้นั้น ย่อมก่อให้เกิดความไว้วางใจจากประชาชนในการรับบริการว่าจะไม่ถูกกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เราเป็นข้าราชการต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่โอนเอียง และวางตนให้เหมาะสมโดยยึดถือศักดิ์ศรีและหน้าที่ของข้าราชการเป็นสำคัญ...”^{๑๖} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางสาวสายสุนีย์ ศฤงคาร, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) สามารถสรุปได้ดัง แผนภาพที่ ๔.๑ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า โดยภาพรวมแล้ว การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่งหากมีการนำเอาหลักสังเกต ๔ มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่านี้ ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยออกเป็นประเด็นดังนี้

ด้านทนาย มีแนวทางในการให้บริการคือ ให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ คอยชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เพื่อให้เกิดความกระจ่างในข้อมูล และให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างแนวทางการให้บริการในด้านทนายได้เป็นอย่างดี สามารถนำเอาความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ที่มีงานด้านเอกสารเป็นหลัก จึงทำให้มีการใช้เอกสารต่างๆ มากมายเพื่อประกอบธุรกรรมทางที่ดิน ซึ่งบางครั้งอาจทำให้เกิดความยุ่งยาก สลับซับซ้อนและสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่งแน่นอนอยู่แล้วว่า ประชาชนย่อมไม่ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินการด้านเอกสาร การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำด้านเอกสารต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งหากบางครั้งขาดการแนะนำหรือประสานงานที่ตื้นเขิน ก็อาจทำให้เอกสารไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบตามที่เจ้าหน้าที่ต้องการ ทำให้เสียเวลาในการนำเอกสารกลับมาให้เจ้าหน้าที่อีก ซึ่งการให้บริการในด้านทนายนี้เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการช่วยเหลือในงานด้านต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการให้คำแนะนำ ให้ความรู้เรื่องระเบียบขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ แก่ประชาชน ก็ถือได้ว่าเป็นการให้บริการในด้านทนาย

ด้านปียวจา มีแนวทางในการให้บริการคือ การพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติ ไม่พูดเท็จ ก้าวร้าว หยาดคาย คำพูดที่เป็นปียวจาก็นั้นย่อมนำมาซึ่งความประทับใจในงานบริการ ซึ่งปียวจา แปลว่า วาจาอันเป็นที่รัก คือเป็นที่รักแก่ผู้ที่ได้ฟัง ได้ยิน ได้สนทนาด้วย ซึ่งการให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียวจาเป็นตัวนำในการให้บริการ เพราะการพูดจาเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการ ก่อนที่จะให้บริการในขั้นตอนต่อไป คำพูดที่เป็นปียวจาก็นั้นต้องออกมาจากใจจริง ไม่เสแสร้ง พูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพนุ่มนวล มีหางเสียง เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการและเกิดความประทับใจในตัวผู้พูดด้วย ซึ่งหลักปียวจาก็ขึ้นอยู่กับสภาวะทางอารมณ์ของผู้พูดด้วยว่าเป็นเช่นไร หากผู้พูดมีอารมณ์ที่แจ่มใส ปียวจาก็จะเป็นไปโดยอัตโนมัติ แต่หากผู้พูดมีอารมณ์ที่ขุ่นมัว ปียวจาก็จะเกิดขึ้นได้ยาก เว้นเสียแต่ว่าจะรู้จักระงับอารมณ์อันขุ่นมัวนั้นให้จางหายไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการอารมณ์อันขุ่นมัวนั้นออกไปในขณะที่ให้บริการ เพื่อที่ว่าหากมีอารมณ์โกรธเคืองขึ้นมาเมื่อใดแล้ว ผรุสวจาจะย่อมแสดงออกมามากกว่าปียวจา ซึ่งย่อมเป็นสิ่งไม่ดีต่อการให้บริการอย่างแน่นอน ปียวจาก็นอกจากจะเป็นคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวานแล้ว ยังต้องเป็นคำพูดที่ให้เกียรติผู้ฟัง หรือผู้รับบริการด้วย ไม่ดูถูกเหยียดหยาม แหย่หยันผู้มารับบริการ โดยเฉพาะชาวบ้านธรรมดาสามัญทั่วไปที่ไปรับบริการซึ่งแน่นอนอยู่แล้วว่าต้องเป็นชาวบ้านที่หาเช้ากินค่ำ ซึ่งอาจมีปัญหาเรื่องที่ดินทำ

กิน การบุกรุก จึงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขจากสำนักงานที่ดิน เมื่อชาวบ้านมีปัญหามาแล้ว เจ้าหน้าที่ก็ควรให้คำแนะนำในข้อปฏิบัติหรือข้อกฎหมายต่างๆ อย่างให้เกิดประโยชน์และสุภาพ ซึ่งจะสร้างความอุ่นใจให้กับชาวบ้านว่าเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะช่วยเหลือในทุกกรณี ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากการให้บริการที่มีปัญญาคือเป็นจุดเริ่มต้นนั่นเอง

ด้านอัตถจริยา มีแนวทางในการให้บริการคือ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ คอยช่วยเหลือการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ คอยช่วยอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนในการดำเนินการด้านเอกสาร ในการให้บริการด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการด้วยจิตอาสา เป็นการให้บริการที่นอกเหนือไปจากการให้บริการปกติ ซึ่งเจ้าหน้าที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้การช่วยเหลือผู้มารับบริการในกรณีต่างๆ อยู่แล้ว เป็นการแสดงออกให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีน้ำใจช่วยเหลือและเต็มใจที่จะให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ ซึ่งอาจไม่ได้เป็นการให้บริการเพราะเป็นหน้าที่ แต่เป็นการให้บริการที่มากกว่าหน้าที่ของตนเอง เช่น ช่วยดำเนินการด้านเอกสารต่างๆ ช่วยพาไปติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการได้ดีมาก เพราะผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี คอยเป็นธุระ ภาระอาสานานต่างๆ ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้กับทั้งเจ้าหน้าที่และหน่วยงานอย่างดีที่สุด

ด้านสมานัตตตา มีแนวทางในการให้บริการคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการด้านสมานัตตตานี้เป็นความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติ เพราะงานด้านบริการนี้เป็นงานที่ทุกคนมีสิทธิในการได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รัฐ จะต้องเป็นการให้บริการที่เป็นธรรม เท่าเทียม เสมอภาค ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการที่คตินั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่ให้เกียรติผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน คนมีฐานะหรือคนไม่มีฐานะทุกคนก็เป็นคนเท่าเทียมกัน การให้บริการจึงต้องมีความเท่าเทียมกันด้วย ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้นในการให้บริการ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้แล้วนั้นก็มักจะก่อให้เกิดความประทับใจและความเชื่อมั่นศรัทธาทั้งต่อเจ้าหน้าที่และหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งถือได้ว่าหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักการสำคัญในการให้บริการในขั้นสุดท้าย คือหลังจากมีการให้คำแนะนำต่างๆ การพูดจาที่ไพเราะ สุภาพนุ่มนวล การช่วยเหลือ การติดต่อประสานงานต่างๆ ก็ถึงคราวที่จะต้องให้บริการอย่างแท้จริงแล้ว ซึ่งก็คือการให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการหรือเป้าประสงค์ที่ประชาชนมารับบริการนั้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะต้องอาศัยหลักสมานัตตตาในการให้บริการที่เป็นธรรม จึงจะสำเร็จตามกระบวนการการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา

ดังนั้น การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จึงเป็นแนวทางสำคัญในงานด้านการให้บริการในทุกๆ ขั้นตอน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่รวมไปถึงผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อสร้างความประทับใจและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงตามที่ต้องการได้ สังคหวัตถุ ๔ จึงเป็นหลักธรรมสำหรับการให้บริการอย่างแท้จริง