

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการอย่างเสมอภาพ ( $\bar{X} = 3.72$ ) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.56$ ) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{X} = 3.47$ ) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.46$ )

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ที่มีการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้ที่มารับบริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ควรเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ควรมีบริการต่างสำนักงานด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเคลื่อนที่เดือนละ 1 ครั้ง ควรมีระบบอัตโนมัติในการค้นหาข้อมูลที่ดิน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี อภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกันไม่ได้เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกด้วยความต่างระหว่างเพศ ไม่ว่าจะหญิงหรือ หรือ หลากหลายทางเพศ เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรมและ ด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่ กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครพบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย กาญจนสุวรรณ และ ธงชัย เนตรวชิรกุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดิน ในการออกโฉนดที่ดินที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 กรณีศึกษา : สำนักงาน

ที่ดินจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมที่ดินด้านการออกโฉนดที่ดินในบริบทของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มีสถานะเป็นกฎหมายกลางที่มี วัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะ เป็นหลักประกันในการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ว่าพนักงานเจ้าหน้าที่จะใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ โดย ถูกต้องตามกฎหมาย จะใช้อำนาจอย่างไรเหตุผลหรือเกินสมควรแก่เหตุ ไม่ได้ในแต่ละขั้นตอนของ การออกโฉนดที่ดิน ดังนั้น กรมที่ดินในฐานะที่เป็นหน่วยงาน ภาครัฐที่มีหน้าที่นำพระราชบัญญัติ ฉบับนี้ไปบังคับใช้ให้ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของ กฎหมาย อันเป็นภาคนโยบายของรัฐไปสู่การ ปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย จึงต้องให้ ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่ง ผู้นำกฎหมายฉบับนี้ไปบังคับ ใช้โดยตรงให้มีความรู้ความสามารถในการปรับใช้กฎหมายได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ

**สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติ ไม่ได้แบ่งแยกด้วยความต่าง ระหว่างอายุ เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิตา แสนสงค์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการแก้ไขปัญหาการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจากหลักฐาน ส.ค. 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการในการดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจาก หลักฐาน ส.ค. 1 ว่าแต่ละสำนักงานที่ดินมีปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาการออกหนังสือ แสดง สิทธิในที่ดินอย่างไร เพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาการออก หนังสือแสดง สิทธิในที่ดินจากหลักฐาน ส.ค.1 ที่มีค่าขออยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจาก การศึกษาพบว่า ขั้นตอนและ วิธีการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจากหลักฐาน ส.ค. 1 มี 2 วิธีคือ การเดินสำรวจ และการขอ ออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเฉพาะราย ซึ่งมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน รวมทั้งมีกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ส่วนปัญหา และวิธีการแก้ไขในภาพรวมทั้ง 8 จังหวัด ที่ ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ปริมาณค่าขอเป็น จำนวนมากกระจายตัวอยู่ทุกสำนักงานที่ดิน บางแห่งเกิน ความสามารถของสำนักงานที่ดินในพื้นที่ที่จะแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง ภายใต้สภาวะขาดแคลน ัตรากำลังเจ้าหน้าที่ขาดอุปกรณ์ในการรังวัด ขาดงบประมาณ ทำให้การบริหารจัดการขาด ประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้ ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว แนวทางแก้ไขปัญหาที่สำนักงานที่ดินนำมาใช้ส่วนใหญ่

จะ เลือกใช้วิธีออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเฉพาะรายโดยแยกกลุ่มคำขอเป็นอำเภอ ตำบล 26 หมู่บ้าน แล้วจัดทำโครงการนั้ตรงวัดกลุ่ม หรือใช้วิธีการรังวัดออกโฉนดที่ดินแบบท้องถิ่น แต่ยังมีข้อจำกัด และต่างเห็นว่าควรเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนจากกรมที่ดินไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญ์ธรรมนารถ สุวรรณโกตา (2556) ได้เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการออกโฉนดที่ดินในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาการถือครองที่ดินและกระบวนการออกโฉนดที่ดินในประเทศไทย ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการออก โฉนดที่ดินในจังหวัดภูเก็ต อันจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงแก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดิน เพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชน ซึ่งจาก การศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคของการออกโฉนดที่ดินมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วน ราชการที่ต่างมีระเบียบ คำสั่ง กฎหมายที่เกี่ยวข้องมาก และต่างมีจุดมุ่งหมายในการบังคับ ใช้ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ขอออกโฉนดที่ดิน ปัญหา เรื่องความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ปัญหาสภาพ พื้นที่มีแนวเขตที่ดินไม่ชัดเจนประกอบกับสภาพที่ดินเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อีกทั้งระวาง ภาพถ่ายทางอากาศไม่ชัดเจน จึงเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการออกโฉนดที่ดิน

**สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน ใช้มาตรฐานการบริการไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ได้แบ่งแยกผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเมืองนครนายก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลเมืองนครนายก จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเป็นขั้นตอน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ

สวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล สุขตาม (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (3) ศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากขึ้น โดยใช้แบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีจำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากและจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนทบุรี แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน ใช้มาตรฐานการบริการไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ได้แยกผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า มีแค่ส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิตา พรหมมาศ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ที่มีต่อการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ที่มีต่อการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของและเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้คือตัวแทนออกของที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน ผลการศึกษาพบว่าตัวแทนออกของมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพและระบบที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น
2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการจำแนกผู้รับบริการ เป็น กลุ่มทั่วไป กลุ่มช่องทางด่วน และกลุ่มผู้สูงอายุ/พิการ และควรจัดเวลาการทำงานตั้งแต่ 08.00-16.00 น. โดยไม่มีการพักเที่ยง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า และควรติดตามการออกเอกสารสิทธิ์

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีการค้นหาข้อมูลที่ดิน ด้วยระบบอัตโนมัติ ควรให้คะแนนคุณภาพการให้บริการผ่านเครื่องแท็บเล็ต และ ควรจัดให้มีระบบการติดตามคิวบริการด้วย คิวอาร์โค้ด

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการวิจัย การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ในครั้งต่อไป

2. ควรทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกการสนทนากลุ่ม