



Service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Renu Nakhon Branch

Prajak Jantarajit, Kotchakorn Dechakhamphu and Samran Wised

Faculty of Arts and Sciences, Nakornphanom University, Thailand

E-mail: prajak152016@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-3353-4297>

E-mail: monydecha@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0767-6156>

E-mail: wised2520@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-5019-4994>

Received 22/05/2024

Revised 29/05/2024

Accepted 12/07/2024

Abstract

Background and Aims: The Land Department has a role and duties related to the management of the country's land. The vision is "to be a leading organization in land rights protection, data management, mapping system using modern technology and improving service quality with good governance." The objective of this study was to study (1) the service quality level of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Renu Nakhon Branch, and (2) service factors that affect the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Renu Nakhon Branch.

Methodology: It is quantitative research with a sample of 384 people who applied for the service, using the method of calculating the sample size according to Taro Yamane's formula. The statistics used to analyze the data include frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. Statistical significance is determined at the level of 0.05.

Results: (1) The service quality level of the Nakhon Phanom Provincial Land Office, Renu Nakhon Branch is very high. And (2) Service factors positively affect the service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Renu Nakhon Branch, statistically significant at the level of 0.05.

Conclusions: The Renu Nakhon Branch of the Nakhon Phanom Provincial Land Office provides good service. The personnel, services, technology, and location factors are critical to the overall quality of the service. Advice Classifying service recipients—such as the general public, senior citizens, people with disabilities, and monks—and creating a variety of service channels will help to improve service delivery. To ensure that there are enough employees to deliver services, the workforce should be expanded. The disabled should be considered when improving the facilities. Systems for gathering data, elderly people, and pregnant women should all be designed with the use and prompt delivery of services in mind.

Keywords: Service Quality; Service Factors; Convenient Government Centers; Governance

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ประจักษ์ จันทรจิตร, กชกร เดชะคำภู, สำราญ วิเศษ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: กรมที่ดิน มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดินของประเทศ มีวิสัยทัศน์ว่า “เป็นองค์กรชั้นนำในการคุ้มครองสิทธิด้านที่ดิน การจัดการข้อมูล ระบบแผนที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างมีธรรมาภิบาล” การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร 2) ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ระเบียบวิธีการวิจัย: เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน 384 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่าได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.983 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา: 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยในการให้บริการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล: สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ให้บริการเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านบุคลากร บริการเทคโนโลยี และสถานที่ตั้งมีความสำคัญต่อคุณภาพโดยรวมของการบริการ คำแนะนำ การแบ่งประเภทผู้รับบริการ เช่น ประชาชนทั่วไป ผู้สูงอายุ ผู้พิการ พระภิกษุ และการสร้างช่องทางการให้บริการที่หลากหลายจะช่วยปรับปรุงการให้บริการได้ เพื่อให้แน่ใจว่ามีพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ จึงควรขยายกำลังคน ผู้พิการควรได้รับการพิจารณาเมื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบรวบรวมข้อมูล ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ ควรได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงการใช้งานและการให้บริการที่รวดเร็ว

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ปัจจัยในการให้บริการ; ศูนย์ราชการสะดวก; ธรรมาภิบาล

บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานซึ่งมีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีสำนักงานที่ดินที่ดินทั้งสิ้น 461 แห่งครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีภารกิจ ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 ในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงใน

การถือครองที่ดินและได้รับการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีวิสัยทัศน์ว่า “เป็นองค์กรชั้นนำในการคุ้มครองสิทธิด้านที่ดิน การจัดการข้อมูล ระบบแผนที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างมีธรรมาภิบาล” พันธกิจมี 4 ข้อ ได้แก่ 1) คุ้มครองสิทธิด้านที่ดินแก่ประชาชนตามกฎหมาย 2) บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ 3) เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่ของประเทศที่มีระบบฐานข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกันรองรับการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง 4) พัฒนาการให้บริการประชาชนด้านที่ดินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยบุคลากรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูง ยุทธศาสตร์กรมที่ดิน มี 5 ข้อ ได้แก่ 1) พัฒนาระบบการจัดการที่ดินของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อประชาชน และประเทศชาติ 2) พัฒนาระบบการออกเอกสารสิทธิให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ 3) พัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ด้านที่ดิน และแผนที่ให้มีศักยภาพ รองรับการพัฒนาประเทศ และการบริการ ในระดับสากล 4) ยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการที่ทันสมัย และส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ที่เป็นเลิศในระดับสากล 5) พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล (กรมที่ดิน. 2565: 3-4)

สำนักงานที่ดินสาขาทั่วประเทศ ประสบปัญหาในการให้บริการอย่างมาก เนื่องจากกรมที่ดินนั้น เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อน บุคลากรไม่เพียงพอ การดำเนินการสั่งการต้องผ่านเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย และการปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอน เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ เจ้าหน้าที่ตรวจอายัด เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานที่ดินผู้จดทะเบียน เป็นต้น ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้นมี กฎระเบียบ วางแนวทางไว้อย่างเข้มงวด ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในงานที่แตกต่างกันทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับที่ดินไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานนอกเหนือ จากกฎระเบียบที่กำหนดไว้ได้ ทั้งยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องของความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือการเลือกปฏิบัติ การไม่เปิดเผยข้อมูล ความไม่โปร่งใสในการให้บริการ การชี้แจงไม่ชัดเจน การสื่อสารไม่ตรงกัน เป็นต้น (กรณีการ จันทราสุทธิ. 2550: 1)

สุวรรณี เียนรักศรี (2562: 59) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) ปัจจัยในการให้บริการของ พบว่า ในภาพรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความเชื่อมั่นของบุคลากรในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทของการให้บริการ ระเบียบกฎหมาย และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ปัจจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล

กับคุณภาพการให้บริการ พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และ ด้านระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร สังกัดกรมที่ดิน จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โครงสร้างการบริหารงานแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนที่ดิน ประกอบด้วย การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การบริการข้อมูลที่ดินการบริการออกเอกสารสิทธิ การพิจารณาตอบข้อหารือ อนุมัติ อนุญาตเกี่ยวกับที่ดิน การจัดเก็บหลักฐานทางทะเบียนที่ดิน การจัดเก็บเงินรายได้ประเภทต่าง ๆ และการบริการอื่น ๆ การบริการด้านรังวัดที่ดิน ประกอบด้วย การบริการรังวัดแบ่งแยก การบริการรังวัดรวมโฉนดที่ดิน การบริการรังวัดสอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การบริการรังวัดออกเอกสารสิทธิ การจัดเก็บหลักฐานด้านการรังวัดและทำแผนที่ (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร. 2565: 10)

การให้บริการในงานของสำนักงานที่ดิน เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมาก ในขณะที่งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกฎหมายด้วยความยุ่งยาก หรือขั้นตอนในการปฏิบัติจึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินในการแสดงถึงหลักฐาน หรือนิติกรรม ทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และการประกอบการ ตลอดจนบอกถึงความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของสำนักงานที่ดิน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการจากระบบการปฏิบัติงานให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร พบปัญหาว่าประชาชน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับความสะดวกในขั้นตอนกระบวนการให้บริการทั้งงานรังวัด และงานจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ การไม่ได้รับคำปรึกษาที่ดีในการไปติดต่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่ดินเนื่องจากไม่มีจุดบริการของเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำปรึกษาแนะนำไว้โดยเฉพาะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า ทำให้ต้องรอคอยเป็นเวลานาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก้าอี้ที่นั่งรอไม่เพียงพอทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ห้องน้ำประชาชนไม่สะอาดถูกสุขลักษณะ ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (วิลาสิณี เจริญ. 2564: 129-131)

จากปัญหาข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งว่าจะต้องศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ว่า อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำไปวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจ

ให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินประชาชน และสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการ

Millet (1954.: 397) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรอบของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมาย ถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ ความสามารถหรือการเพิ่มประสิทธิภาพ ที่จะทำให้หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือ พัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการ วิชาและใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับ บริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมี ดังนี้ (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2566: 3-7)

1. เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก
2. เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการ มีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูล ข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกัน และ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติ ในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น
3. เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ณ จุด เดียวได้

ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระแก่ผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นบริเวณ ที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่จุดบริการได้และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้อง กับสถานการณ์ปัจจุบันเหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน หย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงมีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการส่งเสริมการใช้ พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น จัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. ด้านบริการ เป็นการออกแบบระบบการบริการ ที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ และการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การออกแบบ การให้บริการในจุด บริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกัน ถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความ ทันสมัย สะอาดตา และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอต่อการให้บริการ ลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การ ดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด การ

ให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชน ที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือน ระบบการติดตาม ระบบการให้บริการ แบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางและมีการทบทวนระบบงาน เพื่อนำมาออกแบบงานใหม่หรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยมีแผนการติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและยั่งยืนต่อไป เป็นต้น

3. ด้านบุคลากร มี Service Mind มีการบริการ ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีการสร้างสิ่งจูงใจ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่คิดริเริ่ม จนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

4. ด้านเทคโนโลยี การดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งเน้นให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด เช่น มีระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบวิเคราะห์ข้อมูลและระบบสืบค้นข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ รวมถึงมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ เป็นต้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา คำตัน และคณะ (2565: 208) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ 2) อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความเห็นคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พรไพรินทร์ พงษ์มิตร.(2560: 76) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านการบริหารจัดการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ 2) ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ ด้านการใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบ ด้าน

ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ด้านความมีจิตใจบริการ ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

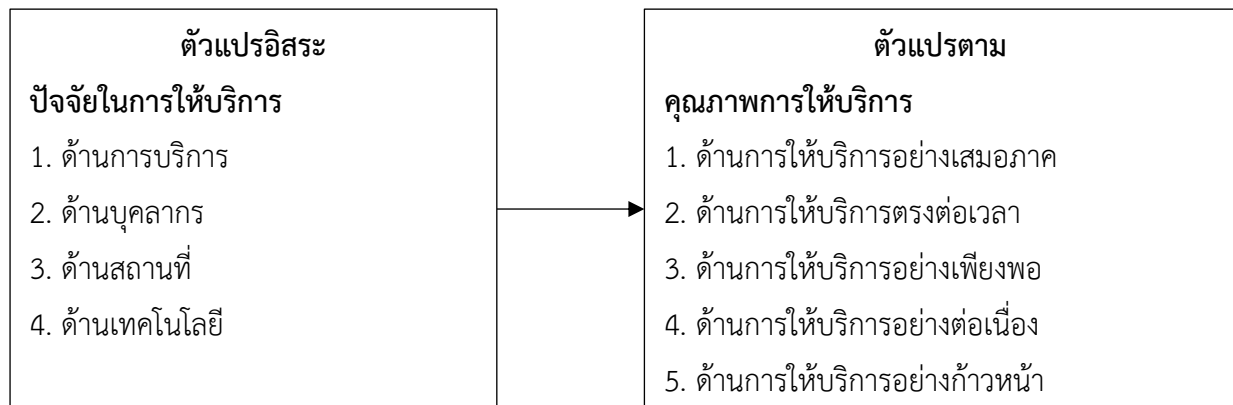
สุวรรณิ เย็นรักศรี (2562: 59) ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี พบว่า ปัจจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพ การให้บริการ พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประเภทของการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และด้านระเบียบกฎหมาย มี ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระได้จากการสังเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ มี องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริการ (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านสถานที่ และ (4) ด้านเทคโนโลยี

2. ตัวแปรตาม ได้จากแนวคิดของ Millett (1954.: 141) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ครั้งนี้ เป็น การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 9,100 คน รายงานผลงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร (2565:15)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการระหว่างเดือน ธันวาคม 2566 ถึง มกราคม 2567 ได้มาโดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1993: 727-728) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384

2. ขอบเขตการศึกษา

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาปัจจัยในการให้บริการ ได้แก่ การบริการ บุคลากร สถานที่ และเทคโนโลยี และคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

2.2.1 ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยในการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุ ได้แก่ การบริการ บุคลากร สถานที่ และเทคโนโลยี

2.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยผลลัพธ์ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม ได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการ

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ การบริการ บุคลากร สถานที่ และเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

3.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยวิเคราะห์แยกแยะประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity) ของแบบสอบถาม การใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งการเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ท่าน

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนครสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ผู้ศึกษาได้นำระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร จากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.30	0.74	มาก
1. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	0.72	มาก
2. การให้บริการตามคิว ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน	4.33	0.75	มาก
3. การให้บริการทุกเพศ ทุกวัย ไม่แบ่งแยกชนชั้น	4.35	0.73	มาก
4. การแยกบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ	4.17	0.76	มาก
ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	3.99	0.86	มาก
1. ให้บริการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.03	0.84	มาก
2. ระยะเวลาแล้วเสร็จที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม	3.98	0.81	มาก
3. การจองคิวบริการล่วงหน้าก่อนวันที่ให้บริการ	3.98	0.94	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.11	0.81	มาก

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานปริมาณงาน และจำนวนผู้รับบริการ	3.87	0.97	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับผู้รับบริการ	4.11	0.78	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชรา ผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ มีเพียงพอ	4.08	0.82	มาก
4. เครื่องปรับอากาศ พัดลม แสงสว่าง มีอย่างเพียงพอ	4.27	0.78	มาก
5. ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมีอย่างเพียงพอ	4.21	0.70	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.06	0.80	มาก
1. การให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ	4.10	0.83	มาก
2. การให้บริการโดยไม่จำกัดจำนวนผู้รับบริการจนแล้วเสร็จทุกรายอย่างสม่ำเสมอ	4.11	0.75	มาก
3. กรณีมีเหตุขัดข้อง ด้านกฎหมาย ข้อพิพาท ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.98	0.80	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.19	0.79	มาก
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.19	0.77	มาก
2. ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้วยระบบออนไลน์	4.12	0.81	มาก
3. ระบบคิว เสียงเรียกคิวอัตโนมัติ คิวทางจอภาพ ดูลำดับคิวออนไลน์ ด้วยการสแกน QR-Code ได้สะดวก	4.19	0.82	มาก
4. ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอย่างสะดวกด้วย	4.18	0.80	มาก
5. ชำระเงินได้หลายช่องทาง อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.28	0.77	มาก
รวม	4.13	0.80	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.30$, S.D.=0.74) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.19$, S.D.=0.79) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.11$, S.D.=0.81) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.06$, S.D.=0.80) และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.99$, S.D.=0.86)

2. การวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ผู้ศึกษาได้นำระดับปัจจัยการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร จากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ปัจจัยในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการบริการ	3.98	0.87	มาก
1. การแจ้งผู้ขอมาจดทะเบียนที่ดินและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแจ้งขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาการให้บริการ	4.01	.81	มาก
2. ช่องทางการให้บริการมีหลายช่องทาง	3.97	.85	มาก
3. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ	3.84	.94	มาก
4. จุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวก	4.09	.87	มาก
5. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง รอคอยรับบริการนาน	3.98	.87	มาก
ด้านบุคลากร	4.23	0.82	มาก
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ เกี่ยวกับเรื่องที่ขอรับบริการ	4.25	.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.31	.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.26	.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	4.39	.77	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.94	.97	มาก
ด้านสถานที่	4.09	0.83	มาก
1. การออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก	4.08	.81	มาก
2. ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	4.09	.84	มาก
3. การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ	4.03	.90	มาก
4. ห้องน้ำ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ	4.16	.81	มาก
5. การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการ และมีเพียงพอ	4.10	.78	มาก
ด้านเทคโนโลยี	4.13	0.79	มาก
1. การจัดให้มีระบบคิว เสียงเรียกคิวอัตโนมัติพร้อมจอภาพ	4.25	.81	มาก

ปัจจัยในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. ระบบการให้บริการแบบออนไลน์	4.08	.82	มาก
3. ระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ	4.12	.76	มาก
4. ระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมถูกต้องและทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.08	.81	มาก
5. การรังวัดรูปแปลงที่ดินด้วยระบบดาวเทียม RTK GNSS Network ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วแม่นยำ	4.12	.74	มาก
รวม	4.11	0.83	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D.=0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.23$, S.D.=0.82) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.13$, S.D.=0.79) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=0.83) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D.=0.87)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร มาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์				
	ด้านการบริการ	ด้านบุคลากร	ด้านสถานที่	ด้านเทคโนโลยี	คุณภาพการให้บริการ
ด้านการบริการ	1	.731**	.726**	.711**	.769**
ด้านบุคลากร		1	.718**	.707**	.773**
ด้านสถานที่			1	.792**	.753**

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	ด้านการบริการ	ด้านบุคลากร	ด้านสถานที่	ด้านเทคโนโลยี	คุณภาพการให้บริการ
ด้านเทคโนโลยี				1	.768**
คุณภาพการให้บริการ					1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.707 -0.792 โดยมีไม่มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.80 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) จึงนำทุกตัวแปรวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตาราง 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร

ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	0.597	0.121		4.910	0.000
ด้านการบริการ	0.222	0.039	0.268	5.684	0.000
ด้านบุคลากร	0.264	0.042	0.291	6.261	0.000
ด้านสถานที่	0.136	0.048	0.148	2.853	0.005
ด้านเทคโนโลยี	0.238	0.047	0.255	5.062	0.000

(R = .859 $R^2 = 0.738$ F = 228.440 Sig. < 0.001)

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 73.80 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากร (Beta = 0.291) การบริการ (Beta = 0.268) เทคโนโลยี (Beta = 0.255) และสถานที่ (Beta = 0.148)

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนครเป็นไปตามความคาดหวังหรือได้รับความพึงพอใจหลังจากที่รับบริการแล้ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของกาญจนา คำตัน และคณะ (2565: 208) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับผลการศึกษาของนารี คำมุงคุณ (2563: 104) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณี เย็นรักศรี (2562: 59) ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2560: 96-97) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยในการให้บริการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการเนื่องจากบุคลากรที่มีการบริการที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดการบริการจะเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรไพรินทร์ พลวัฒน์ (2560: 76) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ปัจจัยด้านบริการส่งผลต่อทางบวกคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่มุ่งเน้นมาตรฐานการบริการ การออกแบบระบบการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว จะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณี เย็นรักศรี (2562: 59) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการ พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และด้านระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ด้านเทคโนโลยีส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยสนับสนุนการให้บริการ และการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมุ่งให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด โดยมีระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบวิเคราะห์ข้อมูลและระบบสืบค้นข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มั่นคง ปลอดภัย และ น่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก(GECC) และกรอบการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการตามโครงการสำนักงานที่ดินบริหารจัดการที่ดิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.4 ปัจจัยด้านสถานที่ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่สำนักงานพัฒนาที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร อยู่ในเขตตัวเมือง สามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่สร้างภาระแก่ผู้รับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการจัดภูมิทัศน์ เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจ และออกแบบอาคารให้มีอุปกรณ์เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณี เียนรักศรี (2562: 59) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการ พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ควรปรับปรุงการให้บริการโดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เช่น กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มพระภิกษุ และพัฒนาช่องทางการบริการให้มีหลายช่องทาง เช่น ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การจองคิวทางระบบ ONLINE

1.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

1.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ควรปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ

1.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ควรพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมถูกต้องและทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์

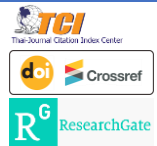
2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนมในเชิงคุณภาพ

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น การจัดเก็บเอกสารสารบบที่ดิน การจัดเก็บระวางแผนที่วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครพนม

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2565). *แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) กรมที่ดิน*. กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
- กรณีการ จันทราสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา คำตัน,ชาญเดช เจริญวิริยะกุล,กฤษณา ฟองธนกิจ และ ศักดิ์สิทธิ์ พรรัตนศรีกุล. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*. 12 (2): 208-220.
- นารี คำมุงคุณ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- พรไพรินทร์ พงษ์รัตน์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- วิลาสณี เจริญ และโกศล สอดส่อง. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. *วารสารพุทธมคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวสุวิกลิตาราม*. 6 (2), 127-139.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร. (2565). *ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานที่ดิน*. นครพนม: สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร.



- สุวรรณณี เย็นรักศรี. (2562). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย. 16 (2): 59.
- อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Millet J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd edition. New York: Harper and Row Publication

