

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว\*

GUIDELINES FOR IMPROVING THE QUALITY OF REGISTRATION SERVICE AT  
THE CHUMPHON PROVINCE LAND OFFICE,  
PATHIO BRANCH

ผการัตน์ พันธรัตน์

Pakarat Panturat

วัลย์พร ชินศรี

Walaiporn Chinnasri

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Sciences, Stamford International University, Thailand

E-mail: pakaratpanturat.12@gmail.com

โทรศัพท์ 0887609803

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว รวมถึงเปรียบเทียบความคิดเห็นตามลักษณะส่วนบุคคล และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้รับบริการในปี 2568 จำนวน 385 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในขณะที่ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 4) แนวทางการพัฒนาควรยกระดับสู่การเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่บูรณาการเทคโนโลยีสมัยใหม่ควบคู่กับการบริหารจัดการช่องทางพิเศษสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ควบคู่กับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการเชิงรุก และการสื่อสารดิจิทัลอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่โปร่งใสและตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการภาครัฐ, งานทะเบียน, สำนักงานที่ดิน

\* Received 21 March 2026; Revised 31 March 2026; Accepted 7 April 2026

## Abstract

The purpose of this research was to study the quality level and approach to the development of registration services. Chumphon Provincial Land Office, Pathio Branch, including comparison of opinions based on personal characteristics and analysis of factors that have a causal relationship with service quality. The sample was 385 people who received services in 2025 and 10 key informants. Analyze the data with percentage, mean, and standard deviation. One-way variance analysis Multiple regression analysis and content analysis. The results of the study showed that 1) the overall quality of registration services is very high, 2) people with different occupations and average monthly incomes. 3) Factors such as public relations, satisfaction, and expectations of service recipients. 4) The development approach should be upgraded to a one-stop service center that integrates modern technology along with the management of special lanes for vulnerable groups. The Company focuses on developing personnel competencies to become professionals, along with creating an organizational culture that emphasizes proactive services and digital communication thoroughly to create transparent work standards and meet individual needs in a sustainable manner.

**Keywords:** Public Service Quality, Registration work, Land office

## บทนำ

การปฏิรูประบบราชการไทยมุ่งเน้นการพัฒนากฎหมายและกระบวนการบริหารงานเพื่อคุ้มครองสิทธิในที่ดินและการจัดการที่ดินของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส กรมที่ดินจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความมั่นคงในการถือครองอสังหาริมทรัพย์และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมผ่านเครือข่ายสำนักงานที่ดินทั่วประเทศกว่า 461 แห่ง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (วรรณมา เบนนอ, 2561, หน้า 2) ซึ่งในระดับพื้นที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตอำเภอปะทิว ลดภาระการเดินทาง และดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดินอย่างครบวงจร (กรมที่ดิน, 2567)

แม้ในภาพรวมกรมที่ดินจะพยายามยกระดับมาตรฐานสู่สากลผ่านโครงการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยเน้นปรับปรุงกายภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ e-QLands และ LandsMaps มาใช้ จนมีสำนักงานผ่านการรับรองมาตรฐานเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง (ประภัสร์ รื่นภาคเพชร, 2567, หน้า 10) แต่ปัญหาสำคัญที่พบจากการดำเนินงานจริงของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว คือ “ระยะเวลาในการรอรับบริการ” ซึ่งยังคงสูงถึง 3 - 4 ชั่วโมงต่อครั้ง เนื่องจากกระบวนการทำงานในงานทะเบียนยังมีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและการบริหารจัดการเวลาที่เป็นรูปธรรมยังไม่บรรลุผลตามความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการความรวดเร็วควบคู่กับความถูกต้องแม่นยำ (ประภัสร์ รื่นภาคเพชร, 2567, หน้า 11)

ในปัจจุบัน พบว่างานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นไปที่การประเมินความพึงพอใจในภาพกว้างหรือการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามเกณฑ์ GECC เป็นหลัก แต่ยังขาดการศึกษาเชิงลึกที่เชื่อมโยงระหว่าง “ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน” กับการ “บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ” เพื่อแก้ปัญหาคอขวดในกระบวนการทำงาน (Workflow) เฉพาะพื้นที่อย่างจริงจัง งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งที่จะเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยการวิเคราะห์สภาพปัญหาเฉพาะเจาะจงในงานทะเบียนของสาขาปะทิว เพื่อออกแบบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ



บริการที่เน้นการจัดการเชิงกระบวนการและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบโจทย์ลดระยะเวลารอคอยได้อย่างมีนัยสำคัญ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และยกระดับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มรูปแบบ อันเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของประชาชนในพื้นที่อำเภอปะทิวให้มีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการด้านงานทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2568 เนื่องจากเป็นประชากรที่มีปริมาณหมุนเวียนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ จึงกำหนดให้เป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Infinite Population)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, W.G., 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 385 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Technique) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเลือกใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาที่กำหนด มีขั้นตอนดังนี้

3.1 การกำหนดกรอบเวลา: ดำเนินการเก็บข้อมูล ณ จุดให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ในวันและเวลาราชการ ตลอดไตรมาสแรกของปีงบประมาณ (ต.ค. - ธ.ค. 2568)

3.2 กระบวนการคัดเลือกผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเลือกเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่เดินเข้ามาติดต่อ ณ เคาน์เตอร์งานทะเบียน โดยใช้วิธีสุ่มทุก ๆ ระยะที่  $n$  (เช่น ผู้รับบริการคนที่ 3 หรือ 5 ที่ทำธุรกรรมเสร็จสิ้น) เพื่อลดอคติจากการเลือกที่รักมักที่ชัง (Bias)

3.3 การควบคุมคุณภาพข้อมูล มีการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามทันทีหลังจากการเก็บข้อมูล หากพบชุดข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการสุ่มจัดเก็บเพิ่มเติมตามหลักการเดิมเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครบถ้วนตามจำนวนที่คำนวณไว้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ตัวแทนบุคลากรระดับผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ตัวแทนจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) สำหรับการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักที่มีเกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion Criteria) ที่ชัดเจนเพื่อความโปร่งใสและน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงลึก ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ตัวแทนบุคลากรระดับบริหารและหัวหน้างานจำนวน 5 คน ซึ่งคัดเลือกจากผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา หรือหัวหน้าฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายอำนวยการ ที่มีอำนาจตัดสินใจเชิงนโยบาย โดยต้องมีประสบการณ์การทำงานในสังกัดกรมที่ดินไม่น้อยกว่า 5 ปี เพื่อประกันความเชี่ยวชาญด้านระเบียบข้อกฎหมาย และต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในพื้นที่ และกลุ่มที่ 2 ตัวแทนภาคประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 คน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกจากประชาชนที่มาติดต่อรับบริการด้านงานทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง ภายในปีงบประมาณ 2567-2568 เพื่อให้สามารถสะท้อนความเปลี่ยนแปลงของระบบงานได้อย่างชัดเจน โดยเน้นความหลากหลายของประเภทนิติกรรม อาทิ การโอนมรดก การจำนอง และการแบ่งแยกที่ดิน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความสนใจในการให้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถสะท้อนความคาดหวังต่อการยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถตอบวัตถุประสงค์ได้อย่างครบถ้วนและครอบคลุมทุกมิติการพัฒนาบุคลากรและระบบงานบริการอย่างยั่งยืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ (เพศ, อายุ, การศึกษา, จำนวนครั้งที่ใช้บริการ, อาชีพ, รายได้) ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2: ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน จำนวน 16 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน (กระบวนการ, การประชาสัมพันธ์, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) (Likert, R., 1967)

ตอนที่ 3: คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน จำนวน 20 ข้อ ครอบคลุม 5 ด้าน (รูปธรรมการบริการ, การตอบสนอง, ความน่าเชื่อถือ, การเข้าใจผู้รับบริการ, การให้ความเชื่อมั่น) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) (Likert, R., 1967)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ความตรง (Validity): ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความตรงเชิงเนื้อหาครบถ้วน

ความเชื่อมั่น (Reliability): นำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.969 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมากและนำไปจัดเก็บข้อมูลจริงได้



2. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการใน 5 ด้านหลัก โดยใช้ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้งด้านแหล่งข้อมูล เวลา และบุคคล เพื่อยืนยันความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพ (สุภาวศ์ จันทวานิช, 2559)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ: ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแก่กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จำนวน 385 ชุด ในปี 2568

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ: ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน พร้อมบันทึกและถอดคำสัมภาษณ์เพื่อสรุปประเด็นสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics): ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การทดสอบความแตกต่าง: ใช้ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

การวิเคราะห์ถดถอย: ใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์/อิทธิพล ของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนด้วยค่า Durbin-Watson (เกณฑ์ 1.5 - 2.5)

3. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis): ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการจำแนกหมวดหมู่ข้อมูล การลดทอนข้อมูล และสรุปประเด็นเพื่อหาแนวทางการพัฒนาตามวัตถุประสงค์

## ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของ<br>สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>คุณภาพ<br>การให้บริการ | ลำดับที่ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------------------------|----------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ                                            | 4.19      | 0.66 | มาก                             | 1        |
| 2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ                                                | 3.72      | 0.76 | มาก                             | 4        |
| 3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ                                            | 3.50      | 0.88 | มาก                             | 5        |
| 4. การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ                                        | 3.75      | 0.67 | มาก                             | 3        |
| 5. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ                                       | 3.89      | 0.58 | มาก                             | 2        |
| รวม                                                                         | 3.81      | 0.60 | มาก                             |          |



จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.66) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.58) ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.67) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.76) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.88)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

**ตารางที่ 2** แสดงการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิวแตกต่างกัน

| ผลการวิเคราะห์                                                                                                                             | สถิติที่ใช้      | Sig.   | ผลการทดสอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|------------|
| เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ไม่ต่างกัน                        | One way<br>ANOVA | 0.626  | ปฏิเสธ     |
| อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ไม่ต่างกัน                       | One way<br>ANOVA | 0.791  | ปฏิเสธ     |
| ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ไม่ต่างกัน               | One way<br>ANOVA | 0.667  | ปฏิเสธ     |
| จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ไม่ต่างกัน | One way<br>ANOVA | 0.297  | ปฏิเสธ     |
| อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ต่างกัน                         | One way<br>ANOVA | 0.001* | ยอมรับ     |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ต่างกัน           | One way<br>ANOVA | 0.011* | ยอมรับ     |

จากตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนที่สำนักงานที่ดินที่มี อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนที่สำนักงานที่ดินที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ไม่ต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน กับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

| ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน |  | คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดิน<br>จังหวัดชุมพร สาขาปะทิว                                                                                               |       |              |        |          |
|----------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|--------|----------|
|                                  |  | B                                                                                                                                                                         | S.E.  | สปส.<br>Beta | t      | Sig.     |
|                                  |  |                                                                                                                                                                           |       |              |        |          |
| (ค่าคงที่)                       |  | 0.792                                                                                                                                                                     | 0.065 | -            | 12.164 | 0.000*** |
| 1. กระบวนการให้บริการ            |  | -0.026                                                                                                                                                                    | 0.012 | -0.028       | -2.070 | 0.039*   |
| 2. การประชาสัมพันธ์              |  | 0.412                                                                                                                                                                     | 0.021 | 0.463        | 19.314 | 0.000*** |
| 3. ความคาดหวังของผู้รับบริการ    |  | 0.178                                                                                                                                                                     | 0.023 | 0.263        | 7.800  | 0.000*** |
| 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ    |  | 0.240                                                                                                                                                                     | 0.019 | 0.320        | 12.377 | 0.000*** |
| หมายเหตุ                         |  | * $p \leq 0.05$ $R = 0.966$<br>** $p \leq 0.01$ $R^2 = 0.933$<br>*** $p \leq 0.001$ $R^2$ ปรับ = 0.930<br>$F = 331.592$<br>ระดับนัยสำคัญ = 0.000<br>Durbin-Watson = 1.785 |       |              |        |          |

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.785 คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) กระบวนการให้บริการ (2) การประชาสัมพันธ์ (3) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูงมาก 0.966 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 93.00-93.30 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\beta_{\text{ประชาสัมพันธ์}} = 0.463$ , Sig. = 0.000) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\beta_{\text{พึงพอใจ}} = 0.320$ , Sig. = 0.000) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\beta_{\text{ความคาดหวัง}} = 0.263$ , Sig. = 0.000) และด้านกระบวนการให้บริการ ( $\beta_{\text{กระบวนการ}} = -0.028$ , Sig. = 0.039) โดยมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

$$= 0.792 - 0.026 (\text{กระบวนการให้บริการ}) + 0.412 (\text{การประชาสัมพันธ์}) + 0.178 (\text{ความคาดหวังของผู้รับบริการ}) + 0.240 (\text{ความพึงพอใจของผู้รับบริการ})$$

$\hat{Y}$  หมายถึง คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า  $R^2$  (Coefficient of Determination) ในระดับสูงมากซึ่งมีค่าเท่ากับ  $= 0.933$

สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว มุ่งเน้นการยกระดับสู่มาตรฐานสากลผ่านการบูรณาการปัจจัยหลัก 5 ด้าน และกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยควรเร่งปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เป็นรูปธรรมควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการให้บริการสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งการนัดหมายออนไลน์ (e-QLands) และการจัดช่องทางด่วน (Fast Track) เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและลดความซ้ำซ้อน ในขณะเดียวกันต้องสร้างความเชื่อมั่นด้วยการยึดถือระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ชัดเจน และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญควบคู่กับทักษะการบริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Soft Skills) ที่เข้าใจความต้องการเฉพาะบุคคล นอกจากนี้ยังต้องรุกรานประชาสัมพันธ์เชิงรุกแบบ Omnichannel เพื่อลดช่องว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและมุ่งสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่โปร่งใส ตรวจสอบสถานะได้แบบเรียลไทม์ พร้อมนำเสียงสะท้อนจากระบบประเมินผลมาวิเคราะห์เพื่อสร้างวงจรการพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน อันจะนำไปสู่ความถูกต้องแม่นยำในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินและความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

## อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่ยึดถือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยมีจุดแข็งสำคัญด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ สุภาพ และกระตือรือร้น ควบคู่ไปกับการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการใช้งานของประชาชนทุกกลุ่ม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ พาราซูรามาน, เบอรัรี และซีแฮมล์ (Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., 1988, หน้า 12-40) ที่ให้ความสำคัญกับ 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้บริการที่น่าเชื่อถือถูกต้องแม่นยำ การสร้างความมั่นใจด้วยทักษะอย่างมืออาชีพ และความเห็นอกเห็นใจในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ



และพิชัยรัฐ หมิ่นด้วง (2568, หน้า 459-460) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินส่วนใหญ่เน้นความโดดเด่นในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติเชิงบวกให้แก่ประชาชนต่อระบบราชการได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิวแตกต่างกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-Economic Status) มีอิทธิพลโดยตรงต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่เฉพาะตัวตามบริบทของแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นความรวดเร็วเพื่อผลทางธุรกิจ หรือกลุ่มเกษตรกรที่ต้องการคำแนะนำที่เข้าใจง่ายและการต้อนรับที่อบอุ่น ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมิ่นด้วง (2568, หน้า 459-460) วรธมา เบนนอ (2561, หน้า 1-2) และสุวชัย ศิวจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560, หน้า 1) ที่ต่างยืนยันไปในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปออกแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในพื้นที่อย่างตรงจุดต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียนในภาพรวม ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ขณะที่ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้ โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์และความคาดหวัง เป็นพื้นที่เพื่อสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชราภรณ์ ชื่นจิตต์ (2566, หน้า 1) ที่พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ นที สีนพูล (2566, หน้า 132-139) ที่ยืนยันว่าด้านกระบวนการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พรรณ ประชุมพวง (2566, หน้า 62-70) ที่ระบุว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้าน ดังนั้นการมุ่งเน้นบริหารจัดการปัจจัยต้นทางเหล่านี้อย่างเป็นระบบ จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมสืบไป

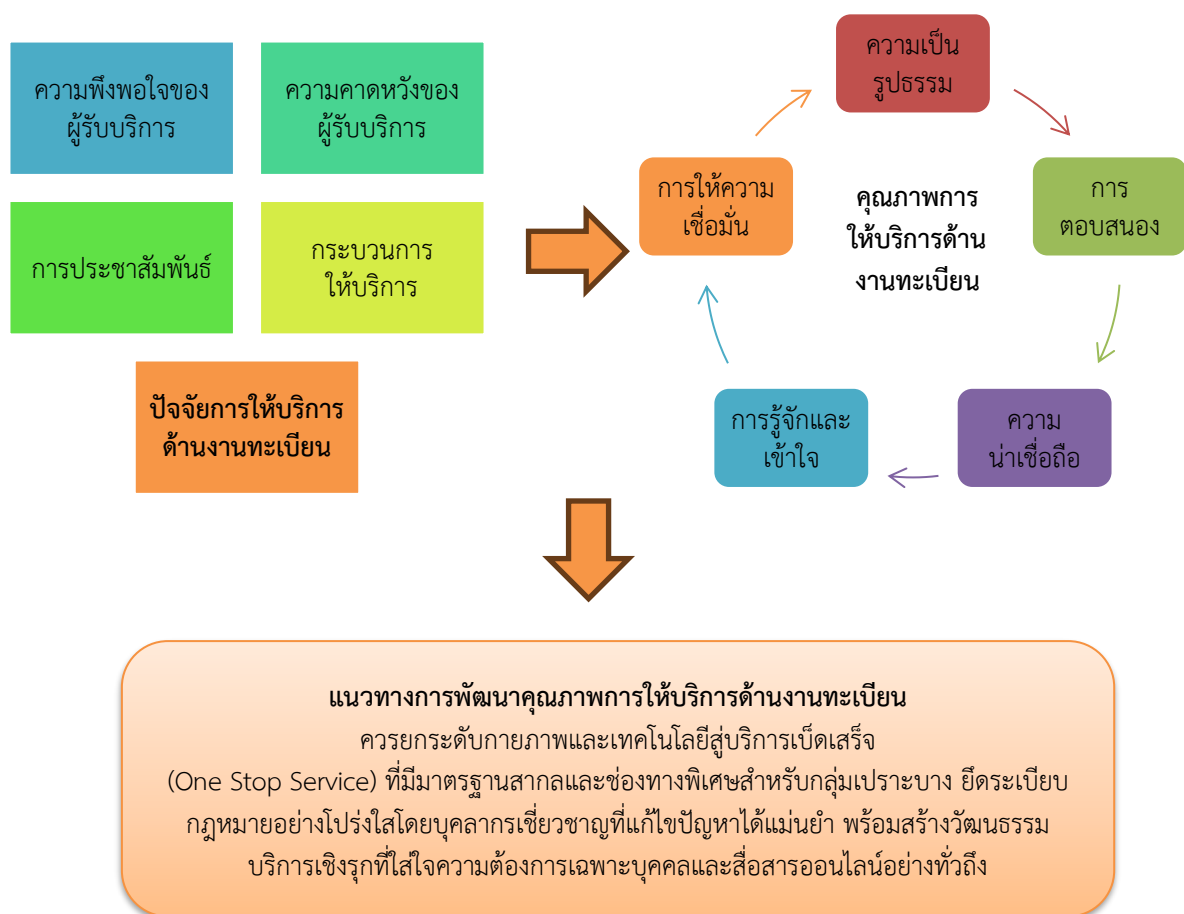
วัตถุประสงค์ที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาปะทิว มุ่งเน้นการปฏิรูปองค์กรผ่านปัจจัยหลัก 5 ด้าน และกลไกสนับสนุนการบริการ 4 ประการ โดยเน้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เป็นรูปธรรม จัดช่องทางพิเศษ (Fast Track) และเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ควบคู่ไปกับการสร้างความเชื่อมั่นด้วยมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ยึดหลักนิติธรรมและความโปร่งใส นอกจากนี้ยังต้องยกระดับทักษะบุคลากรทั้งด้านกฎหมายและทักษะการบริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Soft Skills) ตลอดจนการสื่อสารประชาสัมพันธ์

เชิงรุกแบบ Omnichannel เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ตรวจสอบสถานะได้จริง ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568, หน้า 459-460) ประภาพร สิงห์ทอง และทัตษกร ศรีสุข (2564, หน้า 135-168) วิลาสินี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564, หน้า 127) และ นารี คำมุงคุณ (2563, หน้า 104-107) ที่ต่างยืนยันว่าการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศต้องอาศัยความพร้อมของ เทคโนโลยี การลดระยะเวลาดำเนินการ การเปิดเผยข้อมูลค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน และการให้บริการที่มีมาตรฐาน เท่าเทียมกันทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

## องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัด ชุมพร สาขาปะทิว ได้้องค์ความรู้ใหม่ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

## สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัยได้ทราบถึง 1) คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนที่สำนักงานที่ดินที่มี อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน แตกต่างกันไป 3) ปัจจัยการให้บริการด้านงานทะเบียน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการ



ให้บริการด้านงานทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ควรยกระดับกายภาพและเทคโนโลยีสู่บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่มีมาตรฐานสากลและช่องทางพิเศษสำหรับกลุ่มเปราะบาง ยึดระเบียบกฎหมายอย่างโปร่งใสโดยบุคลากรเชี่ยวชาญที่แก้ไขปัญหาได้แม่นยำ พร้อมสร้างวัฒนธรรมบริการเชิงรุกที่ใส่ใจความต้องการเฉพาะบุคคลและสื่อสารออนไลน์อย่างทั่วถึง ข้อเสนอแนะได้แก่

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรผลักดันนโยบาย “สำนักงานไร้กระดาษ” และพัฒนาระบบการจองคิวออนไลน์หรือการยื่นเอกสารล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อลดความแออัดในพื้นที่ และสอดคล้องกับแนวทางการบริการแบบ Fast Track สำหรับกลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้ควรบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนการขอเอกสารซ้ำซ้อน มุ่งสู่การเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง

2) ควรกำหนดนโยบายด้านมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (SLA) ที่ชัดเจนและประกาศให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย พร้อมทั้งจัดทำระบบการติดตามสถานะการดำเนินงาน (Tracking System) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในทุกขั้นตอนตามหลักนิติธรรม

3) ควรกำหนดนโยบายฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความเชี่ยวชาญทางกฎหมายที่ทันสมัย (Hard Skills) และทักษะการสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Soft Skills) โดยนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการให้บริการเชิงรุกที่มีคุณภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1) ควรเร่งพัฒนาความพร้อมด้านเอกสารและกระบวนการทำงานให้รวดเร็วฉับไวมากยิ่งขึ้น โดยการจัดทำคู่มือประชาชนฉบับย่อหรือ Infographic สรุปรายการเอกสารที่จำเป็นในแต่ละประเภทธุรกรรมไว้ที่จุดประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมความพร้อมได้ล่วงหน้า ลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลาในการรอคอยเอกสาร ณ จุดบริการ

2) ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและการเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ด้านทักษะการสื่อสารและการจัดการอารมณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อรักษามาตรฐานการบริการด้วยคุณภาพและแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์

3) ควรปรับปรุงระบบการตรวจสอบทานความถูกต้องของการปฏิบัติงานเพื่อลดข้อผิดพลาดให้เป็นศูนย์ (Zero Error) โดยการนำระบบการตรวจสอบซ้ำ (Double Check) มาใช้ในขั้นตอนสำคัญ และจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4) ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในเชิงรุก เช่น การประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ QR Code หรือกล่องแสดงความคิดเห็น ณ จุดให้บริการ เพื่อนำข้อมูลความต้องการเฉพาะบุคคลและข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

5) ควรเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะการสื่อสารข้อมูลกฎหมายที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าได้รับบริการที่มีมาตรฐานและเป็นมืออาชีพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมออนไลน์ หรือระบบจองคิว) มาใช้ว่าสามารถลดระยะเวลาและเพิ่มความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบให้เสถียรยิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาเจาะลึกถึงความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม (Segmentation) เช่น กลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท กับ กลุ่มนักรถกิจ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Service) ให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

## บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2567). *อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด*. เรียกใช้เมื่อ 2568 ธันวาคม 2 จาก <https://infocenter.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER73/DRAWER086/GENERAL/DATA0000/000000003.PDF>
- ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง. (2568). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสาร มณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 8(1), 459-472.
- นที สีนพุล. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. ใน *(วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตัมฟอร์ด.
- นารี คำมุงคุณ. (2563). คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. ใน *(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ประภัสร์ รื่นภาคเพชร. (2567). แนวทางการพัฒนาสำนักงานที่ดินตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่ตอบโจทย์ประชาชน. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- ประภาพร สิงห์ทอง และทัศกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 159-172.
- พัชรภรณ์ ชื่นจิตต์. (2566). การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. เรียกใช้เมื่อ 2 ธันวาคม 2568 จาก [https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566\\_1713414057\\_6514830025.pdf](https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1713414057_6514830025.pdf).
- พิมพ์พรรณ ประชุมพวง. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี. ใน *(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วรรณมา เบนนอ. (2561). คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกรมที่ดิน: กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี. เรียกใช้เมื่อ 2 ธันวาคม 2568 จาก [https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561\\_1566438802\\_6014832039.pdf](https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561_1566438802_6014832039.pdf).
- วิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. *วารสารพุทธมคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวสุวิกลิตาราม*, 6(2), 127-139.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). *การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์. (2560). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. เรียกใช้เมื่อ 2 ธันวาคม 2568 จาก <https://mapol.soc.ku.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/13.pdf>.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In *Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley and Son.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.