

**คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก**
**Results-Oriented Public Service Quality at the Phitsanulok Provincial
Land Office**

อโนทัย ถึงการ¹ ภาสกร ดอกจันทร์² ยูวดี พ่วงรอด³
Anothai Thungkan, Phasakorn Dokchan, Yuvadee Phongrod

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 399 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเฉพาะในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขณะที่ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษามีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การพัฒนาทักษะและจิตบริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารภาครัฐ แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ; มุ่งผลสัมฤทธิ์; สำนักงานที่ดิน

Received: 2026-01-20 Revised: 2026-02-16 Accepted: 2026-02-19

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Students, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: daxza_taru@hotmail.com

² อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Lecturer, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: Phat.mub@gmail.com

³ อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย
Lecturer, Master of Public Administration program, Pibulsongkram Rajabhat University Phitsanulok, Thailand. E-mail: aoryuvadee@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of result-oriented public service quality, 2) compare personal factors affecting result-oriented public service quality, and 3) study suggestions and guidelines for developing result-oriented public service quality at the Phitsanulok Provincial Land Office. This study employed a mixed-methods research design. For the quantitative research, the population consisted of 399 individuals. Data were collected using questionnaires and analyzed using percentage, mean, and standard deviation. For the qualitative research, data were collected from 6 key informants through interviews and analyzed using content analysis.

The research findings are as follows.

1) The overall results-oriented public service quality at the Phitsanulok Provincial Land Office was at a high level across all aspects. 2) The comparison of personal factors revealed that service users with different occupations held different opinions regarding the overall service quality. Furthermore, age was found to affect opinions specifically concerning the location and facilities aspect, whereas gender, marital status, and education level did not result in any significant differences. 3) Suggestions for service quality development should include focusing on the adoption of digital technology, streamlining service procedures and duration, and developing staff skills and service-mindedness. Additionally, improvements to the office location and physical facilities are recommended to enhance public service quality in alignment with the principles of sustainable results-based public management.

Keywords: Result-Oriented Service Quality; Performance Effectiveness;
Provincial Land Offices

บทนำ (Introduction)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) กำหนดจุดหมายที่ 13 ให้ภาครัฐปรับตัวสู่การเป็นภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการบริหารจัดการข้อมูลเป็นฐาน เพื่อยกระดับการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่บังคับให้หน่วยงานรัฐจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อราชการ นำมาสู่การจัดตั้ง ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล (กรมที่ดิน, 2567)

กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการประชาชนผ่านสำนักงานที่ดินทั่วประเทศได้ยกระดับมาตรฐานการบริการโดยมีเป้าหมายให้ทุกสำนักงานผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการจนได้รับรางวัลการรับรองมาตรฐาน GECC ระดับพื้นฐานในปี พ.ศ. 2564 และสามารถยกระดับสู่มาตรฐานระดับ

ก้าวหน้า (เครื่องหมายตราสัญลักษณ์สี่เงิน) ในปี พ.ศ. 2567 ซึ่งแสดงถึงความเป็นเลิศในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการ (กรมที่ดิน, 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกจะได้รับรางวัลการันตีคุณภาพมาตรฐานระดับประเทศ แต่จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกยังพบประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการตามขั้นตอน และความไม่เหมาะสมด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก, 2567) ทำให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในทางปฏิบัติยังคงมีช่องว่างที่ต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนและเป้าหมายการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานมาตรฐาน GECC จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก เพื่อประเมินระดับคุณภาพและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นไปตามมาตรฐานของรัฐบาลดิจิทัล และตอบสนองความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานการทำวิจัย (Research Hypothesis)

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง (ธนภัทร คิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง, 2568; ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี, 2567; สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ, 2566; แพรวนภา มหามาศย์ และคณะ, 2565; สุรภา เอ็มสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล, 2565) กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่

ให้บริการ 3) ด้านระยะเวลา/ ขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก (ตั้งแต่เดือนมกราคม 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568) มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ย 98,460 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ จำนวน 398.38 คน เพื่อความสะดวกจึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำ คือ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร ช่างรังวัดเอกชน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 2 คน ช่างรังวัดเอกชน จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะเป็นการศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

2.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นคำถามปลายปิดลักษณะให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามมากกว่าเกณฑ์ 0.50 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์คได้อยู่ที่ 0.987

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นเตรียมคำถามไว้แล้วล่วงหน้า โดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยแบบสัมภาษณ์ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องภายในของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 399 คน ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

เชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำ คือ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร ช่างรังวัดเอกชน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 2 คน ช่างรังวัดเอกชน จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 3 วิธี ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปโดยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) วิเคราะห์ทดสอบความแปรปรวน ด้วยค่าสถิติ F-test สำหรับเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการในด้านต่าง ๆ หากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

เชิงคุณภาพ วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.51 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.25 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD แล้วพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ อายุ 31-40 ปี/ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความต้องการหรือความคาดหวังในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะตัว เช่น กลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 126 คน อาจมีความต้องการเกี่ยวกับเทคโนโลยีและความทันสมัยต่าง ๆ เช่น มีที่สำหรับชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ ส่วนกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 66 คน อาจมีความต้องการป้ายบอกทางสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.44 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.74 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมแตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD แล้วพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่อระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ อาชีพรับราชการกับอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรัฐวิสาหกิจ/ เอกชนกับอาชีพเกษตรกรและอาชีพรัฐวิสาหกิจ/ เอกชนกับอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนลักษณะความต้องการหรือความคาดหวังในการติดต่อราชการเฉพาะตัว เช่น กลุ่มรัฐวิสาหกิจ/ เอกชน จำนวน 109 คน อาจมีความต้องการความรวดเร็ว ส่วนกลุ่มรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน อาจจะเน้นเรื่องรายละเอียดในการติดต่อราชการ เป็นต้น

2.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.45 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก มีผู้ให้ความคิดเห็น จำนวนทั้งสิ้น 48 คน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าสำนักงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะการนำระบบนัดหมายล่วงหน้ามาใช้ซึ่งช่วยให้การดำเนินการธุรกรรมมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาคือการสร้างระบบการเข้าถึงข้อมูลที่แม่นยำเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนทางด้านเอกสาร โดยควรเน้นการประชาสัมพันธ์รายการเอกสารที่จำเป็นผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์ เพื่อลดภาระของผู้รับบริการ ที่ต้องเดินทางมาติดต่อซ้ำซ้อน รวมถึงการยกระดับสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษ และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการกรอกข้อมูล และการสอบถามผ่าน Line Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่

3.2 แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในการยกระดับสมรรถนะด้านการบริการ (Service Competency) องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมบริการเชิงบวก แม้ในภาพรวมจะปรากฏผลการประเมินที่น่าพึงพอใจในด้านความสุภาพ และการมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ แต่ยังคงพบความแตกต่างของมาตรฐานการปฏิบัติงานในบางกรณี โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมน้ำเสียง และการแสดงออกถึงความเป็นมิตร องค์กรจึงควรสร้างบรรทัดฐานการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถส่งมอบประสบการณ์การบริการที่ประทับใจ ประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งคือ หลักความเสมอภาคในการบริการ โดยบุคลากรต้องยึดถือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้เกียรติผู้รับบริการทุก

กลุ่มโดยปราศจากอคติ การสร้างจิตสำนึกด้านความเท่าเทียมนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยลดข้อร้องเรียนแต่ยังเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อองค์กรในระยะยาว การปรับปรุงในส่วนนี้ จึงต้องอาศัยทั้งการปลูกฝังทัศนคติ ควบคู่ไปกับการติดตามประเมินผลพฤติกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

3.3 แนวทางการพัฒนาด้านระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ แม้ว่าระบบการนัดหมายจะช่วยลดระยะเวลาได้ในระดับหนึ่ง แต่กระบวนการภายใน โดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจเอกสาร ยังคงมีความล่าช้า การปรับปรุงควรเริ่มจากการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อลดเวลาการรอคอย นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตั้งแต่จุดแรกรับ (ประชาสัมพันธ์) เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลาเริ่มต้นกระบวนการใหม่ทั้งหมด

3.4 แนวทางการพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นเร่งด่วนที่ควรดำเนินการคือ การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ ซึ่งปัจจุบันประสบปัญหาความหนาแน่นและไม่สอดคล้องกับปริมาณความต้องการ องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงสัดส่วนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อลดความแออัดและสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนด้านห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะระบบสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

3.5 แนวทางการพัฒนาด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร สะท้อนถึงการเป็นองค์กรที่มีความพยายามในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลและความทันสมัย การได้รับคำชมเชยด้านความสะอาดและการบริการที่รวดเร็วในบางจุด ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระดับที่ดี ภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานมีความตื่นตัวในการปรับเปลี่ยนสู่ความทันสมัย โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานที่เริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาบูรณาการ เช่น ระบบการโทรนัดหมายล่วงหน้าที่พิสูจน์ให้เห็นถึงความรวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ความสม่ำเสมอในการให้บริการที่เท่าเทียม และการแสดงออกถึงความเป็นกัลยาณมิตรของเจ้าหน้าที่ทุกคน ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความโปร่งใสและธรรมาภิบาลขององค์กรในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิจัยที่พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จในการรักษามาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน ซีแอมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman et al., 1985 อ้างถึงใน พุริตา ยี่ประชา, 2559: 35-39) ที่ระบุว่าคุณภาพการบริการเป็นการรับรู้ภาพรวมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้องแม่นยำ และความน่าเชื่อถือ/เสร็จตามเวลา ชี้ให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับความถูกต้องทางกฎหมายและระเบียบ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานในสำนักงานที่ดิน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็วเมื่อเกิด

ข้อผิดพลาดขึ้น องค์การอาจยังไม่มีกลไกหรืออำนาจการตัดสินใจที่ยืดหยุ่นพอในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าให้ทันทั่วทั้งทำให้คะแนนส่วนนี้ต่ำกว่าข้ออื่น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เชิงลึกในรายข้อ พบประเด็นสำคัญข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สะท้อนให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมีความเชี่ยวชาญในระเบียบข้อกฎหมาย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานทะเบียนและที่ดิน ผลคะแนนนี้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เมื่อเปรียบเทียบกับข้อความรับผิดชอบต่อตามกฎหมายระเบียบที่ได้คะแนนสูง สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ และความเหนื่อยล้าจากการให้บริการประชาชน เนื่องจากในแต่ละวันมีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก ส่วนการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งประเด็นนี้ตรงกับหลักการของ จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954: 397-400 อ้างถึงใน สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ, 2566: 40) ในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ที่ประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานเดียวกันถือเป็นแกนหลักของการบริหารภาครัฐแนวใหม่

1.3 ด้านระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาและขั้นตอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการงานตามมาตรฐานของกรมที่ดิน อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบประเด็นที่น่าสนใจ โดยเฉพาะข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน และแบบฟอร์มมีความกระชับ แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จในการลดความยุ่งยากของงานเอกสาร ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของระบบราชการไทย ผลคะแนนนี้บ่งชี้ว่าประชาชนสามารถรับรู้และเข้าใจในโครงสร้างของการบริการได้ดี แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแจ้งความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภา เอมสกุล และธณัฐา โรจนตระกูล (2565: 1-2) อธิบายได้ว่า ความกังวลในภาวะรอคอยที่ผู้รับบริการไม่รู้สถานะจะรู้สึกยาวนานกว่าเวลาที่มีการแจ้งสถานะเสมอ แม้ว่าจะระยะเวลาจริงจะเป็นไปตามที่กำหนดก็ตาม

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางสำนักงานที่ดินพิษณุโลกให้ความสำคัญกับทางกายภาพของสถานที่เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีประเด็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาคารสำนักงานมีสภาพสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564: 127) ซึ่งระบุไว้ชัดเจน ในข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะ "ที่จอดรถ" อธิบายได้ว่า ยังประสบปัญหาข้อจำกัดเชิงพื้นที่ ถือเป็นจุดที่วิกฤตที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่นในงานวิจัย เมื่อพิจารณาในประเด็นที่เป็นข้อจำกัดและควรได้รับการพัฒนา

1.5 ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นที่ยอมรับในสายตาประชาชน ผลคะแนนนี้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ถึงความพยายามขององค์กรในการขจัดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน และการใช้ระเบียบกฎหมายอย่างเป็นธรรม

ส่วนเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเกิดจากการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมุ่งเน้นภารกิจหลัก จนขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในด้านกิจกรรมสาธารณะกับชุมชนในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก นอกจากนี้จุดแข็งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ พบว่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งความสอดคล้องนี้ปรากฏชัดเจนในงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568: 465-467) ที่ระบุว่าด้านบุคลากรและด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ คือหัวใจสำคัญของการบริการที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันในบางประเด็น ดังนี้

2.1 ด้านอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน (รับราชการ, เกษตรกร, ธุรกิจส่วนตัว) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568: 469) ที่พบว่ากลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานและความคาดหวังในความรวดเร็วหรือขั้นตอนการติดต่อของแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจเอกชนอาจเน้นความรวดเร็ว ในขณะที่เกษตรกรอาจเน้นการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน

2.2 ด้านอายุ พบว่าแม้ภาพรวมจะไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างในรายด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-60 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวนภา มหามาศย์ และคณะ (2565: 65) ที่พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มวัยทำงานและผู้สูงอายุมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่างกัน เช่น เทคโนโลยีสำหรับคนรุ่นใหม่ หรือป้ายบอกทางสำหรับผู้สูงอายุ

2.3 ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ (2566: 42) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมีการนำมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาใช้ ทำให้เกิดมาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะมีความแตกต่างด้านรายได้หรือการศึกษาก็ตาม

3. ประเด็นแนวทางการพิจารณาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบแนวทางการพัฒนาที่สำคัญโดยสรุป ดังนี้

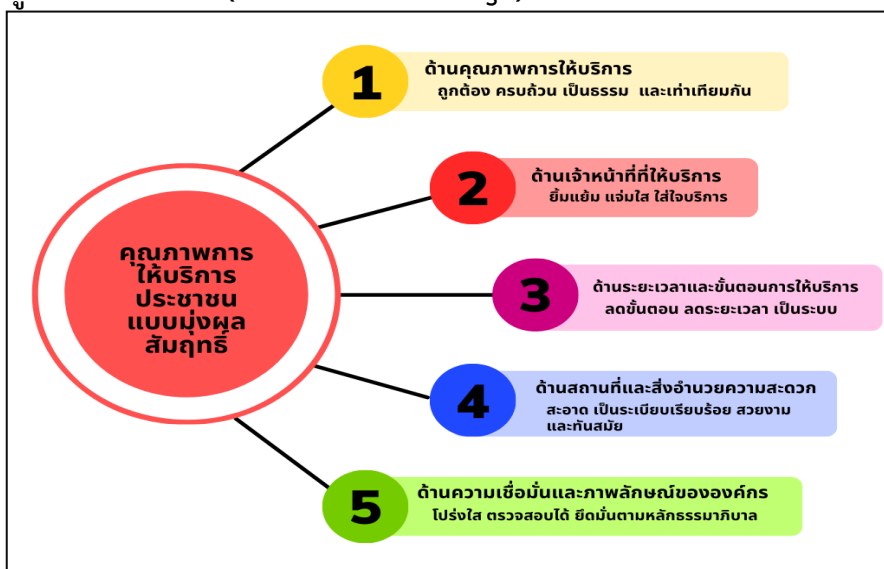
3.1 ด้านเทคโนโลยีและขั้นตอน ผู้รับบริการต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และเพิ่มช่องทางการจองคิวออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี (2567: 79) ที่เสนอแนะให้เพิ่มอุปกรณ์สืบค้นข้อมูลและระบบเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานรัฐเพื่อลดภาระเอกสาร

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะหลักคือ เรื่องพื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564: 127) ที่ระบุถึงความจำเป็นในการปรับปรุงห้องน้ำและที่จอดรถ

3.3 ด้านบุคลากร แม้ได้รับคำชมเชย แต่ยังมีข้อเสนอแนะเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารที่เป็นกัลยาณมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุคลธร รุติเดชวรกุล (2566: 138) ที่

เสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจบริการอย่างใกล้ชิด ยิ้มแย้มแจ่มใส และอธิบายข้อกฎหมาย ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงแนวคิด Service Mind ที่เน้นความเต็มใจและการให้เกียรติผู้รับบริการ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ที่มา: อนันต์ ถึงการ (2568)

จากภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ซึ่งให้เห็นรูปแบบการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่มุ่งผลสัมฤทธิ์จำแนกประเด็นสำคัญเพื่อการส่งมอบบริการ 5 มิติ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการภาครัฐในยุคปัจจุบัน ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นความรวดเร็วเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญสูงสุดกับความถูกต้อง ครบถ้วนของกระบวนการ และความเป็นธรรม เท่าเทียมในการปฏิบัติต่อประชาชน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะการมีจิตบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) การต้อนรับด้วยรอยยิ้มและการแสดงความเอาใจใส่ จะช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอุ่นใจและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการวิจัยนี้ที่กำหนดให้ด้านเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. ด้านระยะเวลาและขั้นตอนการ การจัดการกระบวนการให้มีความกระชับและเป็นระบบเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดระยะเวลาในการรอคอย และการจัดลำดับงานตามความสำคัญอย่างเป็นระบบ เน้นความรวดเร็วและความคุ้มค่า ซึ่งสะท้อนถึงการเป็นหน่วยงานรัฐยุคใหม่ที่มุ่งเน้นความคล่องตัว

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบทางกายภาพเป็นฐานรากสำคัญในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการออกแบบพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม ส่งผลเชิงบวกต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยช่วยลดทอนความตึงเครียด องค์ประกอบเหล่านี้คือปัจจัยสำคัญซึ่งหากบริหารจัดการได้ดีจะป้องกันความไม่พึงพอใจ กรณีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่จ่อรถหากไม่เพียงพออาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในภาพรวม แม้กระบวนการภายในจะทำได้ดียิ่งก็ตาม

5. ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ ประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และมองเห็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานรัฐที่ทำงานเพื่อประชาชนจริง และพร้อมจะบอกต่อเชิงบวกนั้น เป็นภาพสะท้อนของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ทำให้เกิดพฤติกรรมการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากขั้นตอนที่ชัดเจน และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่เสมอภาค ซึ่งพิสูจน์ได้จากประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ที่ทำลายภาพจำของระบบราชการที่ยุ่งยากซับซ้อนเดิม สู่ภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1) การพัฒนาระบบติดตามสถานะงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้าน "การแจ้งความคืบหน้าในการให้บริการ" มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงควรนำเทคโนโลยีการแจ้งเตือนอัตโนมัติมาใช้ เช่น การแจ้งสถานะผ่าน Line Official Account หรือ SMS เมื่อเอกสารผ่านการตรวจสอบในแต่ละขั้นตอน เพื่อความสะดวกของประชาชน และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามซ้ำซ้อน

2) การบริหารจัดการจุดคัดกรองเอกสาร เนื่องจากข้อมูลเชิงคุณภาพที่พบปัญหาเรื่องการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นมีความคลาดเคลื่อน ทำให้ประชาชนเสียเวลา ควรจัดตั้งจุดคัดกรองพิเศษโดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญทำหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารก่อนเข้าสู่กระบวนการรับคำร้อง เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วของขั้นตอนรวม

3) การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากเรื่องพื้นที่จอดรถเป็นปัญหาที่ถูกระบุซ้ำมากที่สุด ในระยะสั้นควรมีการบริหารจัดการจราจร หรือประสานงานขอใช้พื้นที่ใกล้เคียงสำรองในวันที่มีผู้รับบริการหนาแน่น รวมทั้งการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

1) ควรพัฒนาการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น ระบบนัดหมายออนไลน์ ระบบแจ้งสถานะความคืบหน้าของงาน และการให้ข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระเวลาในการติดต่อราชการของประชาชน

2) ควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างสมรรถนะและจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงานจากผลการวิจัยที่สะท้อนข้อจำกัดด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ หน่วยงานควรพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังและพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและจิตบริการ เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3) ควรปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตอบสนองประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะประเด็นที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และสะท้อนหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

3. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักงานที่ดินในจังหวัดอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้บริการประชาชน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย หรือค้นหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ในเชิงลึกมากขึ้น โดยเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนมุมมองของประชาชนได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3) ควรนำตัวแปรอื่น ๆ มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความคาดหวังของประชาชน ความพึงพอใจโดยรวม เพื่อให้เห็นมิติที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมที่ดิน. (2567). **โครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พ.ศ. 2567**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://drive.google.com/file/d/1W4OBjm3Xo-j-Dss_ZxhjScAo0E_ROmza/view?usp=sharing สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2568.
- ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมีนด้วง. (2568). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. **วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี**. 8(1): 459-472.
- ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรม ในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0. **วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา**. 16(1): 79-99.
- พุทธิตา ยี่ประชา. (2559). **คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม**. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- แพรวนภา มหามาศย์ สุกานดา จันทวารีย์ และสุตวรรธรรมกิจ (พระครู). (2565). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. **วารสารวิชาการรัตนบุศย์**. 4(2): 56-68.
- ยุคลธร ฐิติเดชะกุล. (2566). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาพุทไธสงอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วิลาสณี เจริญ และโกศล สอดส่อง. (2564). คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. **วารสารพุทธมคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวูธวิกลิตาราม**. 6(2): 106-139.
- สถาพร วิชัยรัมย์ ประชัน คะเนวัน ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ สากล พรหมสถิตย์ และธนพัฒน์ จงมีสุข. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง. **วารสารมหาจุฬาลงกรณ**. 14(2): 33-44.
- สุรภา เอมสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล. (2565) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. **Journal of Roi Kaensarn Academi**. 7(7): 1-13.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก. (2567). **แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก**. พิษณุโลก: สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.