

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

สุทธิดา กาเหมา

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ คือ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพระแสง จำนวน 418 คน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการบริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการเทคโนโลยี และสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 91.5 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.24463 ดังนั้น ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยี มีผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการทั้งหมด และยังมีความสำคัญในการยกระดับคุณภาพของการให้บริการทั้งสิ้น การพัฒนาและปรับปรุงในแต่ละด้าน จึงมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ,สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หมู่ 6 ถนนทุ่งควนจีน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: 6624104454@ru.ac.th

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The factors affecting the development of service delivery in the Electronic Land Office.

Sutida Kayeam

ABSTRACT

This research aims to study the factors of service delivery in the Government Easy Contact Center that affect the quality of service and to propose recommendations for improving the service delivery of the Electronic Land Office. The sample group consisted of 418 people who used services at the Surat Thani Provincial Land Office Phra Saeng Branch. The statistical methods used in the analysis include percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results found that the factors of service delivery in the Government Easy Contact Center that impact the quality of service were, overall, at a high level. When considered by category, the highest mean was found in the service aspect, followed by location, technology, and, lastly, personnel, all of which were statistically significant at the 0.05 level. The variables explained or predicted that the factors of service delivery in the Government Easy Contact Center were related to the quality of service at the Electronic Land Office by 91.5%, with a standard deviation of 0.24463. Therefore, the factors of service delivery in the Convenient Government Service Center, including location, service, personnel, and technology, directly affect the overall quality of service and are important for enhancing the quality of service. The development and improvement of each aspect are crucial for creating customer satisfaction and a positive service experience for the users.

Keywords: satisfaction, service quality

¹Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
Village No. 6, Thung Khuan Chin Road, Khuan Lang Subdistrict, Hat Yai District, Songkhla Province 90110

Corresponding Author Email: 6624104454@ru.ac.th

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย "Thailand 4.0" เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า "ประเทศมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข และสนองต่อการบรรลุผลประโยชน์แห่งชาติ ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 นายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น

กรมที่ดิน ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก จึงมีนโยบายที่จะยกระดับการให้บริการประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย โดยผลักดันให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ สมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (กรมที่ดิน, 2565) ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพระแสง ได้สมัครขอรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี 2566 ผลปรากฏว่าไม่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี 2566 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านของบริการ 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านเทคโนโลยี

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพระแสง อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้จากการทำการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพระแสง และเพื่อส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐาน

1. ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
2. ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
3. ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
4. ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปรต้น 2 ตัวแปร คือปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม 1 ตัว คือ การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพระแสง
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพระแสง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้สูตรคำนวณของ (W.G. Cochran, 1977 อ้างถึงใน ชลดา หนูณรงค์, 2566) ในการกำหนดตัวอย่าง จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 385 คน ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 แต่เพื่อลดคลาดเคลื่อนของข้อมูลผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งหมด 400 คน
4. ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.2567 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ.2567 รวมระยะเวลา 4 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (2567) ศูนย์ราชการสะดวกเป็นหน่วยงานหรือหน่วยบริการที่ให้บริการประชาชนเพื่อให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้โดยง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ซึ่งปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ด้านสถานที่ การเข้าถึงบริการสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการติดต่อราชการ สถานที่ที่บริการต้องตั้งอยู่ควรมีการออกแบบให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. ด้านบริการ การให้บริการที่มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการประชาชนเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานราชการ การออกแบบระบบการบริการจึงต้องสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

3. ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีจิตบริการ มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4. ด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งเน้นให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ง่าย และประหยัด

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1988) มาประยุกต์ใช้กับสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ โดยคุณภาพการให้บริการ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ หลักฐานทางกายภาพของการบริการ เช่น สถานที่ในการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการ

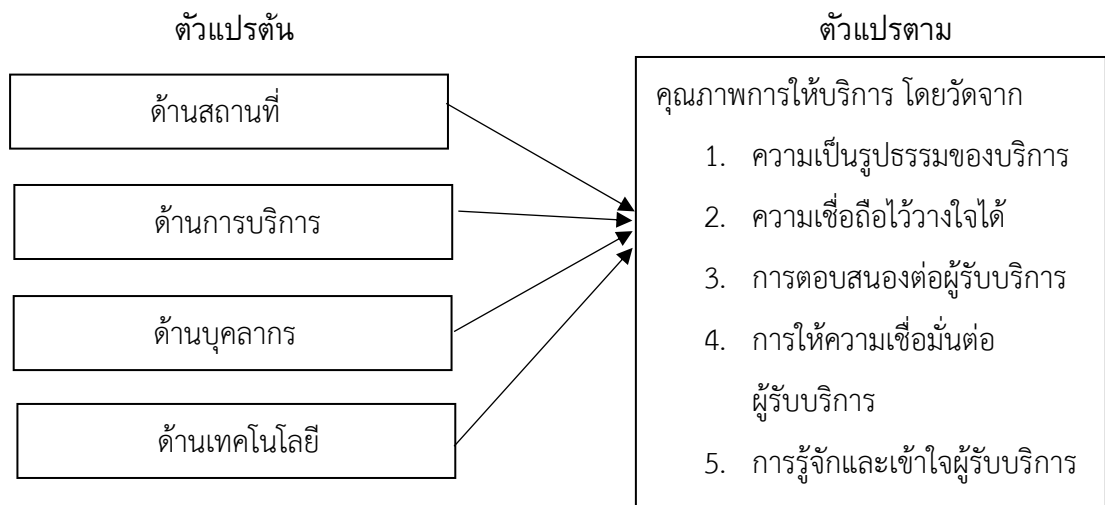
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ การให้บริการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ มีความสม่ำเสมอ มีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนหรือข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ในลักษณะที่เชื่อถือได้และถูกต้องและเหมาะสม

3. การตอบสนอง คือ ความพร้อมและความเต็มใจของผู้ให้บริการในการช่วยเหลือลูกค้า อย่างทันท่วงที

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5. ความเข้าใจลูกค้า คือ การพยายามเข้าใจความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการ การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล การจดจำลูกค้าเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการเพราะสิ่งเหล่านี้จะเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมองการให้บริการในเชิงบวกเพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

ภทธีญา ศักดินิมิตวงศ์ และภัทรนันท์ สุรชาติรี (2567) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้า จัดทำป้ายลำดับขั้นตอนในจุดที่สังเกตได้ง่าย ควรให้บริการลูกค้าตามลำดับบัตรคิว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของไปรษณีย์ ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำกับลูกค้าด้วยความจริงใจ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากที่สุด

กรกนก อนรรพชนะกุล (2564) ศึกษาเรื่อง การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ทะเบียนให้ข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น จึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการที่เป็นที่น่าพอใจ

ศรณารายณ์ ณะเกษ และละมัย ร่มเย็น (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้แก่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยการบริหารดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครได้ร้อยละ 94.60

ประจักษ์ จันทระจิตร กชกร เดชะคำภู และสำราญวิเศษ (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการให้บริการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสาขาเรณูนคร จากผลการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสาขาเรณูนครให้บริการเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านบุคลากร บริการเทคโนโลยีและสถานที่ตั้งมีความสำคัญต่อคุณภาพโดยรวมของการบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครสาขารัตนบุรี สาขาพระแสง จำนวนได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ด้วยวิธีเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้ค่า IOC เท่ากับ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.00 และได้นำไปทดลองใช้ (Try-Out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น(Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามได้มาตรฐาน ซึ่งผลการคำนวณแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.933

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ และ โดยภาพรวม
3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 330 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.90) มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 152 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.40) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 267 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.90) ประกอบอาชีพพนักงานสถาบันการเงิน จำนวน 137 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.80) และ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้เคยมาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 222 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.10)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ ส่งผลคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.008	0.113		8.921	0.000
มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีความทันสมัย สะดวกสบายและสะอาด	0.425	0.024	0.677	17.790	0.000
มีการประชาสัมพันธ์และจัดให้มีการคัดแยกขยะในบริเวณหน่วยงาน	0.183	0.039	0.196	4.666	0.000
มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	0.153	0.029	0.138	5.260	0.000
R = 0.890, R ² = 0.793, Adjusted R Square = 0.791, S.E. _{est} = 0.38175, F = 527.527, Sig = 0.000					

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.890

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบริการ ส่งผลคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.590	0.103		5.718	0.000
มีการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอน กรอบระยะเวลาการบริการที่ ชัดเจน	0.379	0.022	0.573	17.452	0.000
มีช่องทางการรับฟังและตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์	0.255	0.032	0.271	8.091	0.000
มีการอำนวยความสะดวกโดยการ ใช้บัตรประชาชนเพียงแค่มือเดียว หรือยืนยันตัวตนผ่าน แอปพลิเคชัน ThaiD ในการติดต่อ ทำธุรกรรมต่างๆ	0.215	0.022	0.220	9.573	0.000
R = 0.902, R ² = 0.813, Adjusted R Square = 0.812, S.E. _{est} = 0.36207, F = 601.914, Sig = 0.000					

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.902

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบุคลากร ส่งผลคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	1.322	0.073		18.193	0.000
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	0.258	0.020	0.454	12.665	0.000
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ	0.269	0.030	0.352	9.076	0.000
เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	0.185	0.022	0.215	8.610	0.000
R = 0.917, R ² = 0.841, Adjusted R Square = 0.840, S.E. _{est} = 0.33457, F = 728.519, Sig = 0.000					

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.917

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านเทคโนโลยี ส่งผลคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	0.925	0.086		10.810	0.000

ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ที่ดินผ่านแอปพลิเคชันของ หน่วยงานได้โดยง่าย	0.296	0.017	0.504	17.449	0.000
หน่วยงานมีการให้บริการประเมิน ราคา ตรวจสอบหลักทรัพย์ ต่าง พื้นที่โดยที่ท่านไม่ต้องเดินทางไป สำนักงานที่ตั้ง	0.305	0.023	0.356	13.487	0.000
หน่วยงานมีการแสดงคิวแบบ เรียลไทม์ที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา	0.176	0.018	0.226	9.745	0.000
R = 0.913, R ² = 0.834, Adjusted R Square = 0.833, S.E. _{est} = 0.34152, F = 693.635, Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.913

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	0.440	0.064		6.916	0.000
ด้านสถานที่	0.146	0.010	0.144	4.774	0.000
ด้านบริการ	0.187	0.011	0.184	5.442	0.000
ด้านบุคลากร	0.291	0.009	0.363	11.218	0.000

ด้านเทคโนโลยี	0.283	0.009	0.323	10.238	0.000
R = 0.957, R ² = 0.915, Adjusted R Square = 0.914, S.E. _{est} = 0.24463, F = 1112.403, Sig = 0.000					

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.957

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ หลักฐานทางกายภาพของการบริการ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1988) เนื่องจากสถานที่เป็นสิ่งแรก ที่ผู้มาใช้บริการสัมผัสได้ จึงมีผลโดยตรงต่อความรู้สึกแรกของผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า การอธิบายรายละเอียดขั้นตอนหรือข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องและเหมาะสมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1988) เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนในการใช้บริการ ถือเป็นการลดความสับสนและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของภักธีญา ตักดีนิมิตวงศ์ และภทรันท์ สุรชาติ (2567) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำ การไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนการใช้บริการในจุดที่สังเกตได้ง่าย ควรให้บริการลูกค้าตามลำดับบัตรคิว เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ

ในบริการของไปรษณีย์ ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำกับลูกค้าด้วยความจริงใจ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากที่สุด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ทักษะ ความรู้ การแสดงออกถึงความเคารพ อ่อนน้อมถ่อมตน และบุคลิกภาพที่ดูสะอาดเรียบร้อยของตัวบุคคลจำเป็นสำหรับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1988) เนื่องจากบุคลากรถือเป็นผู้ให้บริการและปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก อนรรฆนระกุล (2564) ศึกษาเรื่อง การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ทะเบียนให้ข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ประกอบการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว และ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ วัฒนันท์ สุดประเสริฐ (2557) เนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำให้บริการมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรณารายณ์ ณะเกษ และ ละมัย ร่มเย็น (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยการบริหารดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครได้ร้อยละ 94.60

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย หลักฐานทางกายภาพของการบริการ การให้บริการตามสัญญา มีความสม่ำเสมอ ในลักษณะที่เชื่อถือได้และถูกต้องและเหมาะสม การแสดงออกต่อผู้รับบริการด้วยความเคารพ การพยายามเข้าใจความต้องการส่วนบุคคลของสิ่งเหล่านี้จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการนั้น ส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1988) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วัฒนันท์ สุตประเสริฐ, (2557) ดังนั้นปัจจัยการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ทั้ง 4 ปัจจัย ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทั้งหมด และยังมีความสำคัญในการยกระดับคุณภาพของการให้บริการทั้งสิ้นทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของประจักษ์ จันทรจิตร กชกร เดชะคำภู และสำราญวิเศษ (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการให้บริการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสาขาเรณูนคร ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาเรณูนคร ให้บริการเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านบุคลากร บริการเทคโนโลยี และสถานที่ตั้งมีความสำคัญต่อคุณภาพโดยรวมของการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสถานที่ จากการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดินควรพิจารณาการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ
2. ด้านบริการ จากการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดินควรติดป้ายลำดับขั้นตอนและกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณทางเข้า หรือบริเวณที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และสร้างความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ
3. ด้านบุคลากร จากการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดินควรพิจารณาการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ขาดแคลน โดยการเสนอขออนุมัติอัตรากำลังเพิ่ม หรือปรับปรุงการจัดสรรเจ้าหน้าที่ในแต่ละแผนกให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
4. ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษา พบว่า หน่วยงานควรมีการออกแบบแอปพลิเคชันที่ง่ายต่อการใช้งานและมีอินเทอร์เน็ตที่เสถียรและไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ดินได้ทันทีโดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอนหรือเมนูที่ซับซ้อน

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2565). คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย. (1-2).
- กรกนก อนรรพชนะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี, 3(2), 88–101.
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2567). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. (8), 6-13. ค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2567 สืบค้นจาก https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2567/คู่มือเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก_เผยแพร่.pdf
- ชลดา หนูนง. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการร้านสะดวกซัก Otteri wash & dry ในพื้นที่จังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะบริหารธุรกิจ.
- วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.) SERVQUAL. ค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2567 สืบค้นจาก <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>
- ธรรมศักดิ์ ไชยเม็ง และ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 101-113.
- ภักธิญา ตักดีนิมิตวงศ์ และภัทรนันท์ สุระชาติ. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 7(5), 310-319.
- ศรณารายณ์ ณะเกษ และละมัย ร่มเย็น. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 4(2), 324-341.
- ประจักษ์ จันทรจิตร กชกร เดชะคำภู และสำราญวิเศษ. (2567). ปัจจัยในการให้บริการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมสาขาเรณูนคร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 4(6), 25-42.
- วสันนันท์ สุดประเสริฐ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.