

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
ปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง \*  
Efficiency of Public Services of Trang Provincial  
Land Reform Office

วิสุทธินี ธานีรัตน์

Wisuttinee Taneerat

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Faculty of Commerce and Management,

Prince of Songkla University, Trang Campus

E-mail: wisuttinee.t@psu.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง จำนวน 400 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.836 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว

\* ได้รับบทความ: 20 ธันวาคม 2566; แก้ไขบทความ: 13 กุมภาพันธ์ 2567; ตอรับตีพิมพ์: 29 กุมภาพันธ์ 2567



**ผลการวิจัยพบว่า** 1) สำหรับค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.69$ ,  $S.D.=0.111$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.221$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลของการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ และประสบการณ์การมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ; การให้บริการประชาชน; สำนักงานปฏิรูปที่ดิน

## Abstract

The objectives of this research were to study the level of efficiency and to compare the level of efficiency of the public services of Trang Provincial Land Reform Office by demographic categorization. The sample group used in the research consists of people who use the services of the Land Reform Office in Trang Province, with a total of 400 people. This research was quantitative research. The tools used for data collection include a questionnaire with a reliability coefficient of 0.836. The researcher used a simple random sampling method to collect data. The statistics used in the data analysis are descriptive, t-test and One-way ANOVA.

**The result of the research found that** 1) the average level of efficiency of the public services of Trang Provincial Land Reform Office was at the highest level ( $\bar{X}=4.69$ ,  $S.D.=0.111$ ), which in terms of service quality was the highest



average scores ( $\bar{X}$ =4.76,  $S.D.$ =0.221), and followed by the process and procedures, personnel or service providers, service channels, and facilities, respectively. 2) The results of comparing the level of efficiency of the public services when classified by gender, marital status, education level, religion, income and residential district were not different. But age and using the service in the past 1 year significantly differed at the 0.05 levels. The most different aspect was the service provider.

**Keywords:** efficiency; public services; the Land Reform Office

## 1. บทนำ

การบริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐ และยังเป็นเหตุผลสำคัญในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐขึ้น โดยครอบคลุมทั้งในส่วนของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566) ซึ่งล้วนแล้วมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดบริการสาธารณะหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน เพียงแต่อาจจะมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปตามหลักการแบ่งงานกันทำ เช่น ด้านการขนส่ง ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านการศึกษา เป็นต้น (Lapuenta & Van de Walle, 2020)

สำหรับการบริการประชาชนในประเทศไทยนั้น เป็นประเด็นที่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา รัฐบาลทุกรัฐบาลต่างได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ตลอดจนมีความพยายามในการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ดีและทันสมัยมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้อย่างชัดเจนจากการบรรจุเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ชาติหลักในการขับเคลื่อนและผลักดันประเทศไปสู่อนาคตภายในระยะ 20 ปี คือ ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” นอกจากนี้ ยังมีจุดเน้นในการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐและการให้บริการประชาชน มีการปรับสมดุลระบบบริหารจัดการภาครัฐ และพัฒนาระบบบุคลากรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้อย่างตรงจุด สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ตลอดจนมีคุณภาพและได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ในยุทธศาสตร์ด้านนี้จึงถือเป็น



รากฐานและกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในยุคศาสตร์ด้านอื่นๆ ทั้งนี้เพราะ การจะพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วได้นั้น จำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการทำงานของภาครัฐเพื่อเป็นเสาหลักในการดำเนินงานตามจุดหมายที่ ได้กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการดำเนินจัดการที่ดินทำกิน ให้แก่เกษตรกรและเพิ่มศักยภาพให้แก่พื้นที่เกษตรกรรมให้เกษตรกรสามารถทำกินบนพื้นที่นั้น ได้ ตามที่คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง กำหนด (สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง, 2564) จึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ โดยหาก พิจารณาจากข้อมูลของสำนักงานสถิติจังหวัดตรัง (2565) นั้น จะเห็นได้ว่า จังหวัดตรังเป็น จังหวัดหนึ่งของภาคใต้ที่มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากภาคการเกษตร โดยมีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญใน การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ คือ ยางพาราและปาล์มน้ำมัน โดยในปีที่ผ่านมายางพาราสามารถ สร้างรายได้ให้แก่จังหวัดตรัง มูลค่า 10,025 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่าสูงที่สุด และรองลงมา คือ ปาล์มน้ำมัน สามารถสร้างรายได้มูลค่า 2,074 ล้านบาท ส่วนในด้านพื้นที่การปลูกก็มีแนวโน้ม เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้น สำหรับการปลูกพืชเศรษฐกิจอื่น เช่น ข้าวเบายอดม่วง และ พริกไทยพันธุ์ปะเหลียน ทางจังหวัดได้มีการส่งเสริมให้มีการปลูกพืชพื้นถิ่นต่างๆ ที่เป็นอัตลักษณ์ ประจำถิ่นเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานจังหวัดตรัง, 2566) เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวและ แผนการพัฒนาจังหวัด สำนักงานปฏิรูปที่ดินจึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในด้านการจัดการที่ดิน เพื่อทำกินให้แก่เกษตรกรในจังหวัดตรัง ซึ่งยังมีจำนวนมากที่ยังไม่มีสิทธิ์ในที่ดินทำกิน จึงยังไม่ สามารถใช้ประโยชน์จากที่ดินได้อย่างเต็มศักยภาพ

ด้วยเหตุดังกล่าว จึงส่งผลให้ภารกิจในปัจจุบันของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานปฏิรูปที่ดิน จังหวัดตรังที่กำลังประสบอยู่นั้น ส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร ได้แก่ การบริหาร การจัดการที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน เช่น ความล่าช้าในการออกหนังสืออนุญาตเอกสาร สิทธิ ส.ป.ก. 4-01 ระยะเวลารอคอยการนัดหมายและความยาวนานของคิวในการนัดหมาย เจ้าหน้าที่เพื่อออกกรังวัดที่ดิน ปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการพิสูจน์แนวเขตที่ดินไม่ชัดเจน ทำให้



ประชาชนที่มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกและใช้เวลาในการรอคอยค่อนข้างนาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ในลำดับต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง และ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับรูปแบบการวิจัย การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง และมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 10 อำเภอของจังหวัดตรัง ซึ่งมีจำนวนเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนเกษตรกร (เฉพาะกลุ่มที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์) ในปี พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งสิ้น 34,745 คน (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 395 คน โดยเพื่อให้สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 30 คน จากนั้นนำคำตอบ



ที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ได้ค่าเท่ากับ 0.836 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีมาก (Cronbach, 1970)

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพที่อยู่อาศัย และประสบการณ์การมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางการให้บริการ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามและชี้แจง พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากนั้น นำแบบสอบถามมาตรวจสอบเพื่อดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ด้วยวิธีการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง สำหรับการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, 2558)



ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

#### 4. สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 มีสถานภาพสมรส จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอวังวิเศษ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และมีประสบการณ์การมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1

2. ระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง ดังรายละเอียดในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง

ประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของ สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.271	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	4.68	0.286	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.282	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.232	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.76	0.221	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.69	0.111	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.69$ ,  $S.D.=0.111$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.221$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.271$ ) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.68$ ,  $S.D.=0.286$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.67$ ,  $S.D.=0.232$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.63$ ,  $S.D.=0.282$ ) ตามลำดับ ซึ่งมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในแต่ละด้าน ดังนี้

**2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลังผู้มารับบริการ เช่น การแจกบัตรคิว ( $\bar{X}=4.79$ ) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประกอบการบริการ เช่น การสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการ เลขระวาง แปลงที่ดิน เป็นต้น ( $\bar{X}=4.75$ ) และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.74$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อทดแทนการกรอกข้อมูลผ่านระบบเอกสาร ( $\bar{X}=4.58$ )



**2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=4.76$ ) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม ( $\bar{X}=4.75$ ) และเจ้าหน้าที่แสดงสีหน้ายิ้มแย้มให้ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=4.69$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่ขอสิ่งตอบแทนการให้บริการ การไม่รับสินบน ( $\bar{X}=4.54$ )

**2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์ไว้รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา โตะ เก้าอี้ ( $\bar{X}=4.69$ ) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ( $\bar{X}=4.65$ ) และการจัดป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์เพื่อบอกจุดบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.64$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดสถานที่จอดรถไว้รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.50$ )

**2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การมีช่องทางในการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=4.76$ ) การแยกหน่วยงานไปสถานที่อื่นเพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการได้มากขึ้น เช่น การออกโหมบายนอกสถานที่ ( $\bar{X}=4.73$ ) และการมีช่องทางรับฟังปัญหาหรือความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เช่น กล้องความคิดเห็น การรับฟังผ่านช่องทางออนไลน์ ( $\bar{X}=4.69$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการของสำนักงาน ( $\bar{X}=4.56$ )

**2.5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X}=4.85$ ) การได้รับการให้บริการที่มีความเท่าเทียมกันทุกคน ( $\bar{X}=4.81$ ) และการได้รับการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.73$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การได้รับการให้บริการที่มีความถูกต้องและครบถ้วน ( $\bar{X}=4.71$ )



### 3. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังในภาพรวม และแยกรายด้าน

พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อจำแนกตามอายุ และประสบการณ์การมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาต่างกัน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

## 5. อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลจากการที่สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังได้มีการปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การในการเป็นองค์การที่มีความทันสมัยในการจัดการการปฏิรูปที่ดินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2566ข) ได้ส่งผลทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกต่อการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าการดำเนินงานที่ดีในการปรับตัวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคต โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) Lapuente & Van de Walle (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการนำเอาแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการสาธารณะ และได้ผลสรุปว่า ในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิรูปการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น มีส่วนสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งมอบการบริการ แต่ปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จหรือประสบความสำเร็จ



ล้มเหลวได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางการบริหาร การเมือง และบริบทของการดำเนินการนโยบายด้วย

**1.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการนั้น** ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการทำหน้าที่เพื่อให้บริการและติดต่อกับประชาชนโดยตรง ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ และในทางตรงกันข้ามก็สามารถสร้างความไม่พึงพอใจได้เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jaisingh (2018) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในการส่งมอบบริการสาธารณะ และพบว่า ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐในประเทศต่างๆ ทั่วโลกต่างกำลังมุ่งให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการขนาดใหญ่ เพื่อให้สามารถส่งมอบการบริการที่มีประสิทธิภาพให้แก่ประชาชนได้ เพราะฉะนั้นผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐจึงเป็นประเด็นที่มีความเชื่อมโยงกัน โดยหากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามแนวทางการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่พยายามพัฒนางานให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ที่ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 โดยผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของภาครัฐในปัจจุบันนั้น มีการมุ่งให้ความสำคัญกับการบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

**1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเพราะถึงแม้ว่าจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้ให้บริการโดยตรง แต่มีส่วนในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการได้ จากการพิจารณา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรทางการบริหาร โดยหน่วยงานอาจต้องมีการจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้เพิ่มเติม สอดคล้องกับการศึกษาของศศิประภา ทารพันธ์ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2566) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร และพบว่า ความต้องการของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ครอบคลุมทั้งในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนภายในองค์การ เช่น การบริการน้ำดื่ม จำนวนเก้าอี้นั่งและโต๊ะสำหรับให้บริการ และยังมีความหมายรวมถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอื่นๆ เช่น สถานที่จอดรถ ทางลาดชันสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องน้ำสำหรับบุคคลที่ต้องการการช่วยเหลือเป็นพิเศษ เป็นต้น



**1.4 ด้านช่องทางการให้บริการนั้น** ในปัจจุบันเนื่องจากการดำเนินชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป โดยมีอุปกรณ์เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญ ดังนั้น ในส่วนของรูปแบบของช่องทางในการให้บริการประชาชน จึงต้องเกี่ยวข้องกับทั้งช่องทางในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการประชาชนที่มีความหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ซึ่งจะมีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ได้ดีมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาของ Lazaros & Christos (2019) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการรับรู้ของประชาชนและความคาดหวังต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ โดยปัจจัยที่จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความเชื่อถือได้ของข้อมูล การตอบสนองต่อความต้องการ ระบบความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

**1.5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ** เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรง เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นการที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าการบริการนั้นสามารถตอบสนองตามความต้องการได้ตรงตามที่ต้องการ หรือเกินความคาดหวังและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (Khatab, Esmaeel, & Othman, 2019) พงษ์นิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กัน ทั้งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

**2. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล**

**2.1 ปัจจัยด้านอายุ** เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย 1) กลุ่มเบบี้บูมเมอร์หรืออีกนัยหนึ่ง คือ กลุ่มผู้สูงวัย 2) กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ 3) กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย และ 4) กลุ่มเจนเนอเรชั่นแซด (Miller & Washington, 2008) ดังนั้น เมื่อกลุ่มคนแต่ละกลุ่มมีทัศนคติ ความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกันจึงย่อมส่งผลต่อความคิดเห็นและความคาดหวังเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของรัฐแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (ปัจจุบันในปี พ.ศ. 2566 มีอายุอยู่ระหว่าง 28-43 ปี) ซึ่งคนกลุ่มนี้จะไม่ชอบการทำงาน



ของราชการสูงกว่าคนรุ่นอื่นในเกือบทุกเรื่อง นอกจากนี้ ยังเป็นกลุ่มคนที่คุ้นเคยกับการโกง บางส่วนมีการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่รัฐเป็นประจำ (วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์, 2563) ดังนั้น จากการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ถือได้ว่าเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมากและเป็นช่วงอายุที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาดังกล่าว

**2.2 ในส่วนของประสบการณ์การมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา** สามารถอธิบายได้ว่า จากการที่ผู้มารับบริการต้องเดินทางเพื่อมาติดต่อในการรับบริการจำนวนมากหลายครั้ง ย่อมก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อผู้มารับบริการ และยังสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการในการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการอีกด้วย ทั้งปัญหาความล่าช้าในการออกหนังสืออนุญาตเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. 4-01 ระยะเวลารอคอยการนัดหมายและความยาวนานของคิวในการนัดหมายเจ้าหน้าที่เพื่อออกรังวัดที่ดิน ปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการพิสูจน์แนวเขตที่ดินไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกและใช้เวลาในการรอคอยค่อนข้างนาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา วาวงศ์มูล (2562) ที่พบว่าปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการเข้ารับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

**2.3 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอำเภอที่อยู่อาศัย** ของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะในการให้บริการประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการต่างให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ไม่ว่าประชาชนที่มารับบริการจะเป็นใคร ต่างก็ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม โดยหากพิจารณาตาม (ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน, 2564) ทั้งในด้านของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์ ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ตลอดจนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติ โดยการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สภาพร่างกาย รวมทั้งสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมมาเป็นเงื่อนไขในการให้บริการ สาธารณะต่อประชาชนสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่และข้าราชการของรัฐจะต้องยึดถือเป็นแนวทางที่พึงต้องปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของปิยะวรรณ บรรพชาติ (2563) ที่ได้

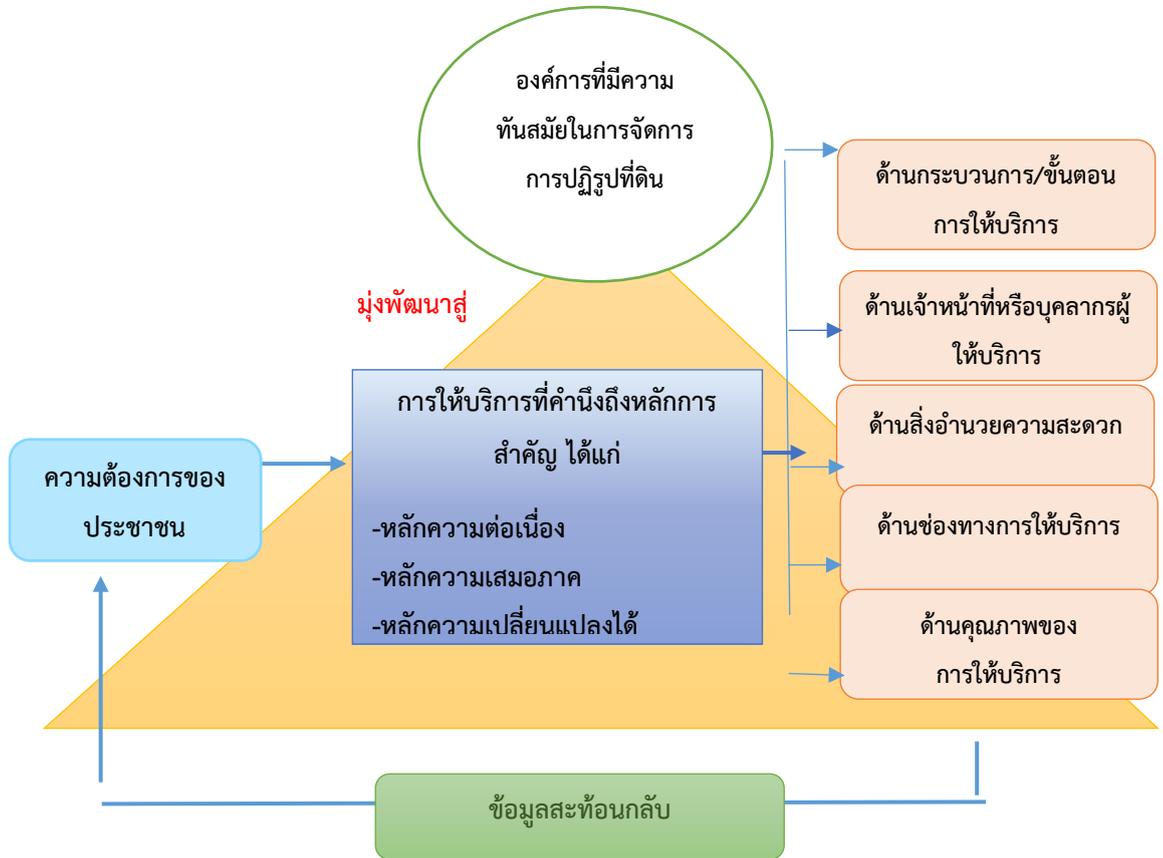


ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร รวมทั้งกัลยา ภมร และ ราเชนทร์ นพณ์ฐวงศกร (2566) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร

## 6. องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า หัวใจสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) หลักของการจัดบริการของภาครัฐ โดยจะต้องมีกระบวนการให้บริการที่คำนึงถึงหลักการพื้นฐาน ได้แก่ หลักความต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค และหลักความเปลี่ยนแปลงได้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนในทุกมิติ ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตลอดจนมุ่งพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีความทันสมัยในการจัดการการปฏิรูปที่ดินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังนั้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกถือเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ดังนั้น ถึงแม้เป็นด้านที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง แต่มีส่วนสนับสนุนต่อการดำเนินงานได้ โดยหน่วยงานอาจต้องมีการจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้เพิ่มเติม



ภาพที่ 1. การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรังควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสถานที่จอดรถเพื่อรองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ



## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น จึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานปฏิรูปที่ดินในแต่ละพื้นที่ เพื่อจะได้วิเคราะห์ถึงความแตกต่าง รวมทั้งปัญหา อุปสรรคในแต่ละบริบทของหน่วยงาน ตลอดจนหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานที่เป็นเลิศนำมาสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ภมร, และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2566). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติด้านการสืบเสาะและพินิจประจำสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 6(1), 89-103.
- จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 12(58), 13-24.
- ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2564. (2564, 20 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 138 ตอนพิเศษที่ 108 ง, หน้า 9.
- ปิยะวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พัฒนดา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์. (2563). ความพึงพอใจในชีวิตของคนไทย ในมุมมองแต่ละ Gen. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2020/07/thailands-life-satisfaction-and-happiness/>



- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ศศิประภา ทารพันธ์, และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2566). ประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ วิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 6(1), 75-88.
- สุกัญญา วรวงศ์มูล. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2580. สืบค้นจาก [https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS\\_SumPlanOct2018.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf)
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2566ก). ข้อมูลจำนวนเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียน เกษตรกร (เฉพาะกลุ่มที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์) ปี พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก <https://alro.go.th/th/trang/category/article-category-91-25?cid=10413>
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2566ข). วิสัยทัศน์ พันธกิจ. สืบค้นจาก <https://alro.go.th/th/alro>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). ระบบราชการ 4.0. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>
- สำนักงานจังหวัดตรัง. (2566). เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดตรัง 20 ปี พ.ศ. 2566-2585. สืบค้น จาก [https://ww2.trang.go.th/files/com\\_news\\_devpro/2023-08\\_64b92c55f8f8e55.pdf](https://ww2.trang.go.th/files/com_news_devpro/2023-08_64b92c55f8f8e55.pdf)
- สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง. (2564). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <https://alro.go.th/th/trang/news-activity/page-13688/ประวัติความเป็นมา?id=148145>
- สำนักงานสถิติจังหวัดตรัง. (2565). รายงานสถิติปี 65. สืบค้นจาก <https://trang.nso.go.th/reports-publications/provincial-statistics-report/provincial-statistics-report-year-2022.html>



- Jaisingh, A. (2018). A qualitative study on the impact of a good remuneration package to public servants on the enhancement of the delivery of public services. *Texila International Journal of Management*, 4(1), 1-14.
- Khatab, J. J., Esmaeel, E. S., & Othman, B. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction: Evidence from public sector and private sector banks in kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872.
- Lapuente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
- Lazaros, A., & Christos, C. (2019). Evaluating citizens' actual perceptions and expectations and assessing e-Service Quality Gap in Public Sector related to e-Government Services. *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness*, 1(1), 1-19.
- Miller, R. K., & Washington, K. (2008). *Generational focus. The 2009 Entertainment, media & advertising market research handbook*. Richard K. Miller & Associates, 2008.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York, NY: Harper & Row.