

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วรรณวรา ปิ่นทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พฤษภาคม 2565

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วรรณวรา ปันทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พฤษภาคม 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

A GUIDELINE TO ENHANCE AN EFFICIENCY IN SERVICE DELIVERY OF
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCIAL LAND REFORM OFFICE

WANVARA PINTHONG

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Administration
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University
November 2022

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อนักศึกษา นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง

รหัสนักศึกษา 76377072

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณชนง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรณนัง _____ กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตรลังคะ _____ กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 12 ตุลาคม 2565 ภาคเรียนที่ 1/2565

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พฤษจิกายน พ.ศ. 2565

วรรณวรา ปิ่นทอง. (2565). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน

การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 129 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณชนง.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบ
ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ
การให้บริการประชาชน วิธีการดำเนินการวิจัยมี 2 วิธี คือ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มา
รับบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 308 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือก
ตัวอย่างสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ2) การวิจัยเชิง
คุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) และ
หน่วยงานอื่นที่มารับบริการ จำนวน 10 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และ
ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่าง
กัน และ3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ประกอบไปด้วย 4 แนวทาง แนวทางที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ควรจัดโครงการเพิ่ม
ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น แนวทางที่ 2 ด้าน
กระบวนการให้บริการ เช่น ควรมีระบบบัตรคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีป้ายประชาสัมพันธ์
ขั้นตอนการติดต่อราชการ แนวทางที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ควรพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ
ออนไลน์ และแนวทางที่ 4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ เช่น ควรปรับปรุงงาน อุปกรณ์ และ
อบรมการใช้เครื่องมือด้านรังวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะ.....มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา.....รัฐประศาสนศาสตร์.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2565.....

Wanvara Pinthong. (2022). **A Guideline to Enhance an Efficiency in Service Delivery of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office.** An Independent Study for the Master of Public Administration Program in Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 131 pp. Advisor: Assistant Professor Kamonwan Wanthanang, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of the research were to: 1) investigate an efficiency in service delivery of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office; 2) compare the service delivery efficiency of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office, classified by personal factors; and 3) examine a guideline to enhance service delivery efficiency of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office. Two methods were employed: quantitative and qualitative research. The sample group of quantitative research, obtained by accidental sampling, consisted of 308 service recipients of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office. The research instrument was a questionnaire with a reliability level at 0.95. Statistical analysis was performed in terms of mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The key informants in qualitative research, obtained by purposive sampling, comprised 10 community leaders in the land reform area, volunteers for agricultural land reform, and those from other organizations. The research instrument was a form of interview.

The results were as follows: 1) the service delivery efficiency of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office was found at the highest level. Considering each aspect, service procedure, accuracy, and responsiveness were the highest, while staff, and facilities were the lowest; 2) the service recipients with different gender, age, educational background, occupation, and monthly income did not have any different viewpoint towards the efficiency in service delivery of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office; and 3) the guideline proposed to enhance an efficiency in service delivery of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office included 4 aspects: customer service officer, service procedure, facilities, and accuracy and responsiveness. 1) Organizing a training program to enhance knowledge and work experience for the customer service officers in order to accommodate people more efficiently. 2) Providing a queue card system and process signage to enhance quickness in servicing. 3) Developing an online service system. 4) Equipment should be available, staff training in order to handle theodolite should be undertaken.

Faculty Humanities and Social Sciences Student's signature
Program Public Administration Advisor's signature
Academic year 2022

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษากันว่าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.กมลวรรณ วรรณนัง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้อบรมให้ความรู้จนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาความเที่ยงตรงตามแบบสอบถามซึ่งทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ ขอขอบคุณผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) หน่วยงานอื่นที่มารับบริการ และประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้การศึกษากันว่าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

วรรณวรา ปิ่นทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	32
ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน.....	57
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	59
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูป ที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชน.....	64
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	69
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ/แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ รับบริการ.....	93
ภาคผนวก ข ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	102

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ) ภาคผนวก ค ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	105
ภาคผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ/หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	115
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	121

Graduate School ARU

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน.....	57
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..	59
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านกระบวนการ การให้บริการ.....	60
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	61
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านความถูกต้องและ ตอบสนองต่อความต้องการ.....	62
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวม.....	63
8 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเพศ.....	64
9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามอายุ.....	65
10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามอาชีพ.....	67
12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	68

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

Graduate School ARU.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการ เป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ นำสู่ผลประโยชน์ที่ดี การให้บริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นการบริการที่ดี (ศุลา มหาวสุฐานนท์, 2545, หน้า 19)

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐในปัจจุบันนี้ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่าง เป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการ เป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผล ให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการและหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับ ยุทธศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณ และระบบการตรวจสอบ ต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจ ยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยม และวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์โดยในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 2) ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่าง ๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

2. พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นกระบวนการ และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ปรับวิธีการทำงาน จาก“การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือ เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและบูรณาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวกทันสถานการณ์

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2561, หน้า 1) เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้กำเนิดขึ้นตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตปฏิรูปที่ดินตามมาตรา 25 ใช้บังคับในท้องที่จังหวัดใดแล้ว ให้จัดตั้งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดขึ้นสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามที่คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนด โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงานและโครงการของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดและสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัด

2. ดำเนินการด้านสำรวจรังวัด งานสอบสิทธิ งานข้อมูลสารบบที่ดินและแผนที่ งานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานคุ้มครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานเจรจาไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาท งานคดี งานความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่และงานออกเอกสารสิทธิตามประมวลกฎหมายที่ดิน การพัฒนาพื้นที่ ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และสถาบันเกษตรกรในเขตพื้นที่จังหวัด

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

เห็นได้ว่าสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ให้บริการเกษตรกรและสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำเกษตรกรรมในเขตปฏิรูปที่ดิน รวมไปถึงจนถึงการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในด้านกฎหมายการปฏิรูปที่ดิน ซึ่งภารกิจค่อนข้างหลากหลายและมีเกษตรกรที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลกว่า 2,500 ราย พื้นที่ปฏิรูปที่ดินกว่า 30,000 ไร่ ซึ่งมีพื้นที่ดำเนินการอยู่ใน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสนาบึง บางไทร ลาดบัวหลวง พระนครศรีอยุธยา อุทัย วังน้อย บางบาล และบางปะอิน ทำให้บุคลากรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยให้มีการออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างหน่วยงานกับประชาชน มีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการมีศูนย์บริการประชาชนที่มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นระบบอย่างแท้จริง ซึ่งการให้บริการประชาชนด้วยศูนย์บริการประชาชนนั้น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ระหว่างการดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ทำให้ไม่ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแก้ไขปัญหามีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนและประสิทธิภาพของภาครัฐในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้เล็งเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานราชการอื่นๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านพื้นที่ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาพื้นที่ศูนย์บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ด้านประชากร

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวนทั้งสิ้น 308 คน ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1,328 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ.2564 (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2564) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเลือกประชากรที่ได้บังเอิญเข้ามาติดต่อขอรับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 308 คน

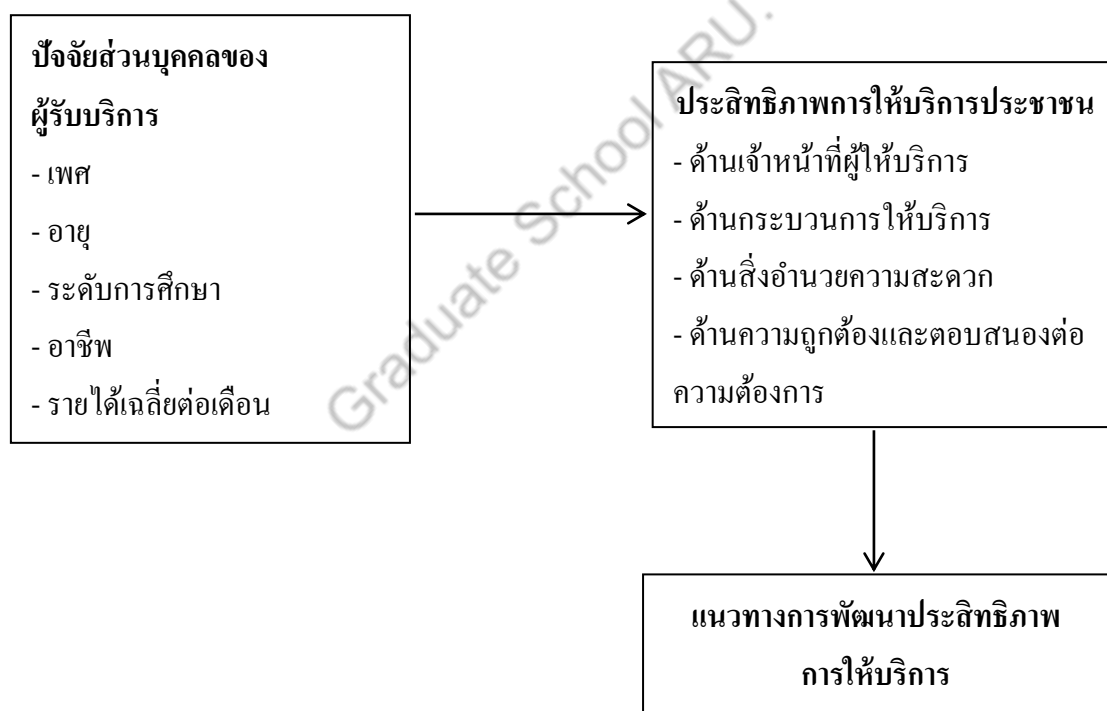
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ได้แก่ ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 3 คน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) จำนวน 3 คน และหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ จำนวน 4 คน จำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

4. ด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์ทฤษฎี แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ การกระทำหรือการดำเนินการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้วยวิธีการหลากหลาย เพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันนำไปสู่ความพึงพอใจ

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็น มีความเสมอภาค มีความรู้และสามารถแก้ไขปัญหาได้ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการด้วยความรวดเร็ว เป็นไปอย่างมีระบบ ระยะเวลาในการให้บริการต้องมีความเหมาะสม โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ดำเนินการตามกระบวนการต่างๆจนแล้วเสร็จ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมของอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เช่น มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง การบริการเป็นที่ต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

Graduate School ARU.

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
4. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 4.1 ประวัติความเป็นมา
 - 4.2 ศูนย์บริการประชาชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ภาครัฐและภาคเอกชนต้องคำนึงถึงเพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จใช้เวลาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้เพื่อให้มองเห็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ดังนี้

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556, หน้า 241) หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

เบคเกอร์และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser) (อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 113-116) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organizational efficiency) โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัย

นำเข้าและผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้น แบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ มีความซับซ้อนต่ำ (Low task-environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ แต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task-environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่า ตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

แคทซ์และคานัน (Katz & Kahn) (อ้างถึงใน อาริยา พิชัยวัฒน์, 2537, หน้า 81-82) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การนั้น ถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความจริง ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้นปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความรู้สึกรู้สึกผูกพันยังความชำนาญ ประสิทธิภาพขององค์การ

วีระพล สุวรรณนันต์ (อ้างถึงใน สุธจิต จันทรประทีน, 2524, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำการใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใด วัตถุประสงค์หนึ่งภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใด สามารถก่อนเกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ซุบ กาญจนประหาร (2502, หน้า 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาของการบริหารงานในระบบ/ประชาธิปไตย เพื่อจะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารของประเทศ และต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งจากความหมาย ถึงแม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตาม แต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

อมร รักษาสัตย์ (2534, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ 2 ประการ คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (Absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (Relative efficiency) ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ หมายถึง การมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนั้นอาจไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้ยากระหว่างตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป อาทิเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มากกว่าต้นทุน แสดงว่ามีประสิทธิภาพ ถ้ามองในแง่

ของการให้บริการสาธารณะอาจทำการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นเครื่องวัดหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้

คณีย์ เทียนพุด (2545, หน้า 264-265) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล โดยสามารถแสดงออกในลักษณะ เช่น

1. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ หรืออาจเรียกได้ว่ามีวิสัยทัศน์ที่ดี แต่ก็ยังสามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบให้นำไปสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้

2. มีไฟแห่งพลังการทำงาน คือ การตระหนักถึงความมุ่งมั่น ทุ่มเท กระฉับกระเฉง สามารถอดทนหรือรับภาวะกดดันต่างๆ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนานัปการ

3. มีบารมีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามต่างๆ ที่ไม่ได้แสดงอำนาจบาตรใหญ่ หรือวางท่าทีแต่อย่างใด

4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาดน้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์และมีการสื่อสารข้อความอย่างดีเยี่ยม

มโนทัศน์ของประสิทธิภาพ บาร์นาร์ด (Barnard) ให้คำจำกัดความของคำว่าประสิทธิภาพในความหมายของความสามารถให้สิ่งที่มุ่งใจในองค์การในปริมาณที่เพียงพอเพื่อรักษาความสมดุลของระบบเอาไว้ การทดสอบที่ดีที่สุดของประสิทธิภาพในองค์การในทัศนะของบาร์นาร์ดก็คือความอยู่รอดขององค์การ เขายังกล่าวต่อไปว่าความอยู่รอดขององค์การใดๆ ขึ้นอยู่กับความสมดุลภายในและความสมดุลระหว่างระบบกับสถานการณ์ทั้งหมดจากภายนอกที่มีต่อองค์การ (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2551ก, หน้า 88)

สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน อาจจะเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ บรรดาทรัพยากรในทางบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ได้รับ

ณัฐพัฒน์ อัจฉนนท์ลา (2556, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด ซึ่งกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพเป็นกิจกรรมที่สามารถก่อให้เกิดผลสูงสุด สำหรับความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารราชการนั้น จะมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้ว่าจะทำให้เสร็จๆ ไป แต่

หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน โดยการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้กว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับ การบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จากความหมายข้างต้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกิจกรรม โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด อาทิ ระยะเวลา งบประมาณ แรงงาน เช่น การให้บริการสาธารณะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไป

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายใน องค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Structure) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. รูปแบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

เบคเกอร์และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser) (อ้างถึงใน ชุมศักดิ์ ชุมนุม, 2541, หน้า 5) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organizational efficiency) โดยเขา กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในสมมติฐานดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task-environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task-environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนจะเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์ (Becker) การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทีมงานและกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิกและผู้ที่เป็หน้าหน้าจะต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, หน้า 108)

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ

1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ

1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร

1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายในองค์การ

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่ม สร้างสรรค์กับ ความก้าวหน้าให้องค์การ

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย

มิลเล็ท (Millet) (อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ด้ยธนาวิทย์, 2544 หน้า 4) ไว้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม แม้งานนั้นจะมาจากบริบทที่แตกต่างกันย่อมต้องคำนึงถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ และการจะสร้างงานให้มีประสิทธิภาพได้ ต้องมีหลักการที่ชัดเจน มีหลักแนวคิด และยังจะต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่จะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต้องมีการสรรหา การคัดสรร และทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่องาน

หลักการงานให้มีประสิทธิภาพ

วิญญู ภาคอินทรีย์ (2555, หน้า 27) ได้นำแนวคิดของแฮร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. กำปึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉะปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียงไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวความคิดไอเดล ไทป์ บูเรียเครซี (Ideal Type Bureaucracy) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยของบังคับของงานที่เห็นได้ชัด (วิทยุ ภาคอินทรีย์, 2555, หน้า 27) การจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานจะต้องมีจิตงาน ทำงานอะไรก็ทำให้สำเร็จ ไม่หิยโหย่ง ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิดซึ่งมีสติ อุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นในการควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่รตรงงานนั้นๆว่าดีหรือเลวอย่างไร (วิมังสา) วิทยุ ภาคอินทรีย์ (2555, หน้า 28) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมึคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ไ้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากที่สุด

นาตภา ไทษวัช (2552, หน้า 55) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและความต้องการของลูกค้า คุณภาพงาน องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพและเป็นที่

ยอมรับขององค์กรภายนอก และความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

สนใจ ลักษณะ (2549, หน้า 10 - 12) อธิบายว่าประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร
3. ปัจจัยขององค์กร
4. กระบวนการขององค์กร

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1. ปรัชญาและอุดมการณ์
2. บุคลิกภาพ
3. ความต้องการ
4. ค่านิยม
5. การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
6. ความสามารถในการสำรวจตนเอง
7. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
8. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ พนักงานจะต้องมีจิตงาน อุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ มีความมุ่งมั่นควบคุมอยู่ตลอดเวลา งานเสร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน ปริมาณงานคุ้มกับค่าใช้จ่าย และที่สำคัญปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์การจะต้องดีด้วย ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ

แนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวทางการสร้างประสิทธิภาพการทำงานจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีส่วนที่จะกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้น นอกจากจะได้รับผลงานเพิ่มขึ้นแล้วยังเป็นผลทำให้เกิดการพัฒนาในตัวบุคคล และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีมาตรฐาน ในการทำงานที่องค์กรต้องการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 34) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงภายในองค์กร มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดโดยมีสถานภาพของการมุ่งถึงทิศทางของงานอย่างละเอียด การสนใจ การเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการให้การต้อนรับ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจและอุทิศเวลาในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ
3. ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการวางระบบกระบวนการและทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับเป้าหมายนโยบายและแผนงานขององค์กรได้ มีการระดม ความคิดที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันในหมู่คณะ มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของทีม มีการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างสมาชิก

4. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้วิธีการจัดการที่เหมาะสมกับบุคคลและงานในหน้าที่ปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรที่ตั้งไว้โดยมุ่งเน้นถึงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในงาน มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผล การปฏิบัติงาน มีการติดตามงานอย่างเป็นระเบียบ

5. ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงภารกิจและผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ขององค์กรและมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้เหตุผลและหลักการที่ถูกต้อง ตลอดจนการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจอันเป็นผลดีต่อหน่วยงาน มีการตระหนักถึงสถานการณ์เป็นตัวแทนขององค์กร มีการแสดงออกถึงความรักต่อองค์กร มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร การสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร การนำทรัพย์สินขององค์กรไปดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

สมพิศ สุขแสน (2556, หน้า 8) กล่าวว่า การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลัก คือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน โดยในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดในการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาหรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูลตัวเลขหรือสถิติต่างๆ ไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็นได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษามวลคนเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงาน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้คนทำงานและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถในการงาน ประสบการณ์ การทำงานเป็นทีมและตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร การทำงานที่ดีควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมาย ในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. บริหารเวลาการบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาด ความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ดูถูก ความสามารถของตนเองคิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม หรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5. ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือ ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่อหน้าที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวก การทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดย ยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6. ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

7. กระตุ้นเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่

8. ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ

9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถในงาน ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน และด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการให้บริการประชาชน โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการให้บริการ (Deliver Services) แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556, หน้า 713) ได้ให้ความหมายว่าการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

คำว่า "การบริการ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงการที่เป็นประโยชน์ จิตดีนันทน์ เฉะคุปต์ (2540, หน้า 6)

ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ (จินตนา บุญบงการ, 2539, หน้า 15) คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัวนี้

S = Smiling & sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner หมายถึง การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

คริสโตเฟอร์, เลิฟล็อก และไรท์ (Christopher, Lovelock & Wright) (อ้างถึงใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล, ดลดา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, 2546, หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการที่เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชรารักษ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. สินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้ลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มี (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้านั้นไม่มีตัวตน จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยากตัวตน

จิตตินันท์ นันทไพญญ์ (2551, หน้า 11) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 218) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ซึ่งเสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน ความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริการให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 3) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 14) ได้อธิบายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

จากความหมายข้างต้น การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ การกระทำหรือการดำเนินการของบุคคลหรือหน่วยงานที่มีการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้วยวิธีการหลากหลาย เพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันนำไปสู่ความพึงพอใจ

ความสำคัญของงานบริการ

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 19 - 21) กล่าวว่า งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการอาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไรและถ้าบริการที่ไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550, หน้า 13) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของงานบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพทั้งจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคาร สถานที่ และกระบวนการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจ คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการเรื่องคุณภาพให้บริการเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการ สะดวกในการไปรับบริการ ไม่มีความยุ่งยาก ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันเวลา

หลักการและแนวทางการให้บริการ

การให้บริการต้องมีหลักการในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาหลักการให้บริการมีนักวิชาการที่กล่าวถึงหลักการและแนวทางการให้บริการ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 51) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการอันเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีการปฏิบัติมิใช่การให้ความช่วยเหลือหรือกระทำประโยชน์แก่ผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของตนเองหรือเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการบริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น
3. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน การปฏิบัติในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
4. ให้บริการอย่างเหมาะสมแก่สถานการณ์ โดยบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามกำหนดระยะเวลา
5. ไม่ทำให้การบริการก่อให้เกิดผลเสียแก่บุคคลอื่น ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556, หน้า 21) ได้กล่าวว่า พื้นฐานของการบริการควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศ และมีมาตรฐานเดียวกันตามคำจำกัดความที่ว่า “มาตรฐานการบริการระดับโลก” (World Class Services) โดยพื้นฐานการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานราชการจะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของการบริการหรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการประชาชนมีความเหมาะสมต่อเนื่อง และเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยทำให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การประสานความร่วมมือการทำงานร่วมกันของข้าราชการจากทุกหน่วยงาน ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับข้าราชการที่ให้บริการในการวิเคราะห์แก้ปัญหา การระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างไปตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนรับความพึงพอใจสูงสุด

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน วิชา ศิริวัฒน์, 2547, หน้า 13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วย หลักการที่สำคัญ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการของภาครัฐมีหลักการว่า ประชาชนทุกคนล้วนเสมอภาคกัน ดังนั้น ประชาชนจะได้รับ การบริการจากภาครัฐอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในทุกกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ หากการให้บริการนั้นไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ และยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเพียงพอและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น จำนวน บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความเพียงพอ มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์เลย ถ้าหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ไม่ใช่ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ หากจะหยุดจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า หลักการและแนวทางในการให้บริการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการทันต่อเวลา การให้บริการเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 95-97) กล่าวว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย

และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
 2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการ มีความสุขและพอใจ
 3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะต้องเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
 4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการ ที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืกับลูกค้าบางคนที่ว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค
 5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การให้บริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปกติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้นเป็นลักษณะพื้นฐาน มีหลายสิ่งหลายอย่างที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพ น่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น
- ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีทำให้การบริการประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องกำหนดไว้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายในการให้บริการ โดยพนักงานจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ ถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ ดังนี้

ปณิสา สัตยขานนท์ (2548, หน้า 163) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกรับสัมผัส ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้ จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพ

ของการบริการ (Service quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมเมริออท อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การบริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถ มองเห็นจับต้องและสัมผัสไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะชื้อน้ำหอม ผู้ชื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ ดมกลิ่นได้ หรือชื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Prishability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการลูกค้านั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์มีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability Or heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่ง เมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานเดียวกัน อาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดยาวไม่เพราะ สาเหตุเนื่องจากพนักงานคนนั้น ไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

สมชาย กิจยรรยง (2536, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ เป็นการบริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มามีติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อ หรือหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

จิตตินันท์ เฉชะอุปต์ (2540, หน้า 15-17) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัท ในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. กฎลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. กฎผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ให้เป็นแค่ตัวพระรอง
3. กฎงานบริการเป็นงานผู้ให้
4. กฎงานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ

4. ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนด สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางผังหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับ ไม่กวนทำงานให้ง่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ ทำหนังสือการบริการ ที่เหมาะสมกับหน่วยงานกับแต่ละหน้าที่ แจก โดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย ใช้เป็นคู่มือ

5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการอบรมพนักงานทุกด้านเรื่องการบริการอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดทำรายงานหาจุดอ่อนในด้านการบริการของตน และใช้เป็นเครื่องมือช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์บริหาร จัดทัศนศึกษาดูงานบริการ

6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้สวยงาม โอ่งโถง สะดวกสบาย เพื่อให้ลูกค้าที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงาน มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ ผนังด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก สถานที่ทำงาน

7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเรื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้คุณภาพบริการดีขึ้น เพิ่มระบบให้ผู้รับบริการใช้บริการได้ทันที

8. ธรรมนูญ สร้าง ปูปลูกฝัง วัฒนธรรมในการบริการขององค์กร กำหนดไว้ในหน้าที่ของทุกหน่วยงานว่างานสำคัญ คือ การให้บริการลูกค้า ปูปลูกฝังคำขวัญ การอบรม หรือแผ่นป้ายให้พนักงานทุกคนตระหนักในขณะปฏิบัติงานว่า "การบริการคืองานของพนักงานทุกคน" "ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ" "ความพึงพอใจคือหัวใจการให้บริการ"

9. จัดคณะทำงานเพื่อกำหนดโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ คณะทำงานสร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น

10. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา จัดแผนประชาสัมพันธ์แนะนำผู้รับบริการเรื่องขั้นตอน วิธีการเขียนคำขอ ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ(กลุ่มทิวชี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี ออกแบบและจัดผังการให้บริการ ผู้รับบริการใหม่ ทำให้สะดวกสบายขึ้น

นันทพร รัฐถาวร (2543, หน้า 38-39) ได้ให้แนวทางการพัฒนาระบบการบริการและวิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการบริการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการดังนี้

1. การจัดการบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผน และจัดหาหน้าเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานและทำได้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็ต้องมาอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้ เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศให้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสาร ได้มากขึ้นขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงานโดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดน้อยลงได้

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าบริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มีคุณค่าให้ลูกค้า หรือประชาชนที่มารับบริการได้ดังเช่น การให้มีบริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้านหรือสามารถบริการหลายๆอย่างในจุดเดียว เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือน จำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภครวมกันในจุดเดียว คือ ถ้อยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ แล้วก็จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สร้างคุณค่าในเรื่องความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินการหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว ครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น และต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่ากับไวกว่าของผู้แข่งขัน ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ ย่อมทำให้การบริการได้ดีขึ้นกว่าและฉับไวกว่าของกลุ่ม และสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับใบเสร็จโดยพิมพ์รายการให้ ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำได้รวดเร็ว

5. การให้บริการแบบครบวงจร (Package service) เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึด การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความ กระตือรือร้นในการบริการ ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม ที่สำคัญ ที่สุด การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั้นหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อบ่อยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรม และตรวจสอบได้

จิตติมา อัครดิพวงศ์ (2556 อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2559, หน้า 56) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการ ดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่ สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและ ประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความ เปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการ ดำเนินงานวัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจ ของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนั้นองค์ประกอบ ด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิต อุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่า พึงพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัด โครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ตัวจูงใจในการให้บริการ

เกี่ยวกับตัวจูงใจในการให้บริการ โฟลเลทท์ (Follett) ได้วิพากษ์แนวคิดเก่าที่ว่านักธุรกิจทำเงิน เพื่อตัวเอง ทางตรงกันข้าม เธอยืนยันว่านักธุรกิจอย่างเช่น หมอ ทนายความ วิศวกร ครู ได้บริการที่ ยิ่งใหญ่อย่างเท่าเทียมกันแก่ชุมชน เธอยังไม่พบความขัดแย้งกันระหว่างตัวจูงใจในการให้บริการและตัว จูงใจในกำไร บริการที่แท้จริงของนักธุรกิจไม่ใช่อยู่ในรูปของการผลิตและการจัดจำหน่ายสิ่งของที่ผลิต

แต่อย่างเดียว มันเป็นการให้โอกาสสำหรับการพัฒนาเอกบุคคลโดยผ่านการจัดระเบียบ ที่ดีกว่าของมนุษยสัมพันธ์กระบวนการผลิตซึ่งมีความสำคัญต่อสวัสดิการของสังคมก็เหมือนกับผลผลิตที่มีความสำคัญต่อสวัสดิการของสังคมเช่นเดียวกัน

สำหรับตัวจริงใจในการให้บริการ มาตรฐานส่วนบุคคล นั่นคือ "ความรักงาน ความเพียรของช่างฝีมือและศิลปินในงานที่ทำได้ดี" ต้องได้รับการพัฒนาและรักษาเอาไว้ และสิ่งเหล่านี้อาจขยายให้เป็นมาตรฐานกลุ่ม (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2551ข, หน้า 67)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการให้บริการ คือ ผู้ให้บริการต้องยึดหลักการสร้างความประทับใจให้กับผู้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจจดทน เอาใจเขามาใส่ใจเรา การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ การรับบริการอาจจะได้รับจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กรรวมถึงผู้บริหาร การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ และมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

กุลชน ธนาพงศธร (2549, หน้า 35 - 36) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2545, หน้า 71) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจ ทั้งหมด ก็คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน นั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐต้อง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จะไม่มีผลงานสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มี ประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างพอเพียง นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่าง รวดเร็ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการใช้สถานที่ที่เพียงพอในเวลา ที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดวันต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อ ความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น การให้บริการแบบไม่มีพักเที่ยง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและ คุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ กับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การบริการ ประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐกระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับ ประชาชนในสังคม เพื่อ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่รัฐ

4. ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ประวัติความเป็นมา

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าที่ดินเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นรากฐานเบื้องต้นของการผลิต ทางเกษตรกรรม แต่ปรากฏว่าในระยะหลังๆ นี้เกษตรกรไทยได้รับความเดือดร้อนต้องสูญเสียสิทธิใน ที่ดิน จนในที่สุดต้องกลายเป็นผู้เช่าที่ดิน และต้องเสียค่าเช่าในอัตราที่สูง ที่ดินขาดการดูแลและ บำรุงรักษาเนื่องจากเกษตรกรไม่มั่นใจในการให้เช่าที่ดิน จึงทำให้ผลผลิตที่ได้อยู่ในระดับต่ำ เกษตรกร ไม่ได้รับความเป็นธรรมและเสียเปรียบจากระบบการเช่าที่ดินและการจำหน่ายผลผลิตเสมอมา

ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาวะความยุ่งยากทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การปกครอง และการเมืองของประเทศ เพื่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงเห็นว่าวิธีการปฏิรูปที่ดินจะเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะสามารถช่วยให้เกษตรกรมีที่ดินทำกิน และให้การใช้ที่ดินเกิดประโยชน์มากที่สุด ตลอดจนการจัดระบบการผลิต การจำหน่าย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่เกษตรกร จึงได้ตราพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร พ.ศ.2518 ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานปฏิรูปที่ดินให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจากพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร มาตรา 6 เป็นการกำเนิดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร (ส.ป.ก.) ขึ้น จนกระทั่งวันที่ 31 ธันวาคม 2518 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 92 ตอน 267 ได้ประกาศ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงได้กำเนิดขึ้นตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตปฏิรูปที่ดินตามมาตรา 25 ใช้บังคับในท้องที่จังหวัดใดแล้ว ให้จัดตั้งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดขึ้นสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ตามที่คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรและคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยากำหนด

วิสัยทัศน์

องค์การด้านการบริหารจัดการพื้นที่ปฏิรูปที่ดิน เพิ่มศักยภาพพื้นที่เกษตรกร ยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร สู่ความผาสุก

พันธกิจ

1. บริหารจัดการพื้นที่ ส.ป.ก.
2. เพิ่มศักยภาพพื้นที่ ส.ป.ก. เพื่อการเกษตรกรรม
3. พัฒนาอาชีพเกษตรกรในพื้นที่ ส.ป.ก. ให้มีความยั่งยืน
4. การสนับสนุนเงินทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร
5. พัฒน่องค์การให้ทันสมัย

4.2 ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานระดับจังหวัด ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดที่ดิน การพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร การตอบข้อซักถามเกี่ยวกับปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการใช้บริการด้านองค์ความรู้ด้านการเกษตร ด้านการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ฯลฯ ปัจจุบันระบบการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกและง่ายขึ้น ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการรองรับนโยบายการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นกับผลสัมฤทธิ์ ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ

ให้แก่ผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในสำนักงาน ซึ่งเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop Service) แก่เกษตรกร ประชาชนที่สนใจและหน่วยงานต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพรวลัย รัตนมา (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบบของการวิจัยและพัฒนา โดยใช้การผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.85 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด 2) การจัดกลุ่มสนทนา การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรคือ 1,500 คนกลุ่มตัวอย่าง 300 คน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างคือ วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (non-probability) โดยเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย ได้แก่ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ ค่าทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรับให้มีความชัดเจน 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ศาลควรจัดให้มีแผนผังและขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ แบบฟอร์ม

ที่ใช้ในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อจะได้กรอกข้อมูล ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

ชาญศักดิ์ สมประโยชน์ และ รัฐบุรุษ คัมภีร์พย์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการของศาลอุทธรณ์ ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 384 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของคอกแรน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.7 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ มากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 2) ระดับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเทคนิคหรือวิชาการ รองมา ได้แก่ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย รองมา ด้านความสะดวก ด้านความเท่าเทียม ด้านค่าบริการที่เหมาะสม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความเพียงพอ ตามลำดับ 3) ประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ รองมา ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรด้านสถานที่และบุคลากร ด้านกระบวนการและกิจกรรม ด้านช่องทางและการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านผลผลิตหรือตัวบริการ ตามลำดับ 4) ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชน ($r_{xy} = -.200^{**}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพจัดการงานบริการประชาชน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ และด้านปัจจัยนำเข้าทรัพยากร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดการงานบริการ

ประชาชนโดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่และบุคลากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ และช่องทางการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการงานบริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย รองมา ได้แก่ ด้านความเพียงพอ ด้านค่าบริการที่เหมาะสม ด้านเทคนิควิชาการ และด้านความเท่าเทียม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ และผลการศึกษายังพบว่า ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชน จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการงานบริการประชาชนด้านความสะดวกรวดเร็ว โดยมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตระกูล อมรนาถ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง และ 2) ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการในเรื่องร้องเรียนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความทั่วถึง ด้านความคุ้มค่าและด้านสนองตอบความต้องการความรวดเร็ว และ 2) ปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง พบว่า 1) ด้านความคุ้มค่า พบว่าเครื่องมือที่ใช้งานไม่ทันสมัย ปฏิบัติงานได้ไม่ดี 2) ด้านความทั่วถึง พบว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 3) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมพบว่าเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้มีอำนาจ 4) ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่าการดำเนินงานด้านเอกสารมีขั้นตอนมากล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์

สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้านการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way ANOVA) ผลการวิจัย 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากรเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทพร อารมณ์ชื่น (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้สิทธิประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท MOCAP จำนวน 250 คน โดยใช้สถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis; MRA) เพื่อเป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวแปร จากผลการวิจัย พบว่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ภาพลักษณ์องค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลอยู่ในระดับมากตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมาก ($R = .736$) และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 57.520$, $df = 5$, $Sig. = .000$) ตัวแปรด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ด้านพนักงาน ด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล

เอกชนอยู่ในระดับมาก ($R = .857$) และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 169.398$, $df = 4$, $Sig. = .000$)

เสาวลักษณ์ คิมัน (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ $Z = .134X_1 + .346X_2 + .398X_3 + .140X_4$

รุ่งทิวา เฝ้าฉนิช และพินัย วิถีสวัสดิ์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี จำนวน 2,723 คน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ นำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณสำเร็จรูปของทาโรยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 349 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaire) สถิติที่ใช้การหาปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ และร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Geometric Mean :) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

การเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe's ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.87 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.13 2) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ จะเห็นว่าเพศที่แตกต่างมีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ($t=2.257, \text{Sig}=.025$) โดยเพศชายมีคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง 4) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับอายุการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ พบว่าระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ที่ต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชิษฐา ชาญณรงค์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 54 คน และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 0.898 และค่าความเชื่อมั่นกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ เท่ากับ 0.867 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ต้องมีการบูรณาการการทำงาน

กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ครอบคลุมระยะเวลาการทำงาน ใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน และใช้กลไกคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ปจ.) การประกันคุณภาพ การเพิ่มผลิตภาพแรงงาน เป็นแนวทางในการดำเนินงานและขับเคลื่อนภารกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ให้สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์

อมรรัตน์ บุญภา (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซิลเวีย (Silvia, 2009, Abstract) ได้ศึกษาเรื่องความสำเร็จของคุณภาพบริการเกิดจากปัจจัยหลัก 4 ปัจจัยคือ การยอมรับคุณค่า ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และการบริการที่มีเอกลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่มักจะสำเร็จได้ด้วยการกระตุ้นในกระบวนการโฆษณา สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ความตรงต่อเวลา โครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่จับต้องได้ สัมผัสได้ รู้สึกได้

โบรวน์ (Brown, 2007, Abstract) ได้ศึกษาการบังคับใช้กับทางเลือก การประเมินผลความเป็นพลเมืองดีของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะในวิธีการบริโภค โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้า มีความเสี่ยงในการตีความผลการวิจัยและเข้าใจผิดในการตัดสินใจในการบริหารจัดการ การประเมินคุณภาพความเป็นพลเมืองของประชาชนที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับว่าประชาชนมีความสัมพันธ์โดยตรงหรือโดยอ้อมต่อบริการ นอกจากนี้ประชาชนมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนบริการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าพวกเขาใช้บริการ เป็นผลมาจากการบีบบังคับหรือทางเลือก แม้ว่าคุณภาพของปฏิสัมพันธ์จะกำหนดรูปแบบผลกระทบของรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่มีปฏิสัมพันธ์สูงจะให้คะแนนการเลือกใช้บริการสูงด้วย ในขณะที่ประชาชนที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อคุณภาพการบริการจะให้คะแนนที่ต่ำสำหรับการบีบบังคับ ด้วยเหตุนี้การปฏิสัมพันธ์จึงมีผลต่อสถานภาพการรับบริการของประชาชนในการให้คะแนนบริการสูงหรือต่ำ โดยพิจารณาว่าพวกเขาใช้บริการโดยเลือกหรือบังคับหรือไม่

ออกัส บาร์เกอร์และคานแดมพูลลี (Agus, Barker and Kandampully, 2007, Abstract) ได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐในประเทศมาเลเซีย โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้จัดการและลูกค้า จำนวน 430 คน จากหน่วยงานภาครัฐภายในกระทรวงของมาเลเซีย จำนวน 86 สาขา การสำรวจของผู้จัดการ ประกอบด้วย เครื่องมือเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการให้บริการขององค์กร ในขณะที่การสำรวจของลูกค้ามีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า การศึกษาครั้งนี้พยายามที่จะทำความเข้าใจขอบเขตคุณภาพของบริการในภาคบริการของประเทศมาเลเซีย โดยอาศัยการจัดการและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างมิติคุณภาพของบริการ การบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดประเภทว่าเป็น ยอดเยี่ยม ได้รับการจัดอันดับที่ดีที่สุดในแง่ของการตอบสนอง การเข้าถึงและความน่าเชื่อถือ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในส่วนของการกำหนดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม และการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นความเกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ตาราง 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
สมหญิง เปี่ยมอุทัย (2556)	ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้	ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานฯ 1. ด้านการให้บริการ 2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน 3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ 5. ด้านระบบสารสนเทศ
อมรรัตน์ บุญญา (2557)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ชาญศักดิ์ สมประโยชน์ และ รัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์ (2558)	ความสัมพันธ์ของ ประสิทธิภาพการ จัดการงานบริการ ประชาชนของ ข้าราชการศาล อุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์	การจัดงานบริการ ประชาชน 1. สถานที่และบุคลากรผู้ ให้บริการ 2. ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากร 3. กระบวนการและ กิจกรรม 4. ผลผลิตหรือตัวบริการ 5. ช่องทางการให้บริการ 6. ผลกระทบต่อผู้ ให้บริการ	ประสิทธิภาพการ จัดการบริการ ประชาชนของ ข้าราชการศาลอุทธรณ์ ภาค 6 จังหวัด นครสวรรค์ 1. ด้านความถูกต้อง ตามกฎหมาย 2. ด้านความเพียงพอ 3. ด้านความเท่าเทียม 4. ด้านความสะดวก รวดเร็ว 5. ด้าน มาตรฐานทางเทคนิค หรือวิชาการ 6. ด้านค่าบริการที่ เหมาะสม
ตระกูล อมรนาถ (2559)	ประสิทธิภาพการให้ บริการประชาชน ของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	1. เพศ 2. อายุ 3. การศึกษา 4. สถานภาพ 5. อาชีพ	ประสิทธิภาพการ ให้บริการ 1. ด้านความคุ้มค่า 2. ด้านความทั่วถึง 3. ด้านความเสมอภาค และเป็นธรรม 4. ด้านสนองตอบความ ต้องการ ความรวดเร็ว

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
นันทพร อารมณชีน (2558)	ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของ MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคมพนักงานบริษัท	ประสิทธิภาพการให้บริการ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าภาพลักษณ์องค์กร 1. ด้านองค์กร 2. ด้านพนักงาน 3. ด้านบริการ 4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	การเลือกใช้บริการสถานพยาบาล 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านลักษณะทางกายภาพ
ไพรวลัย รัตนมา (2560)	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานะผู้มาใช้บริการ 4. ศาลที่มาติดต่อใช้บริการปรับการใช้คำ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านความพอเพียง 3. ด้านความเท่าเทียมกัน 4. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
เสาวลักษณ์ คิมัน (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะ ขององค์กรส่วน ท้องถิ่นในอำเภอแปลง ยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การให้บริการ สาธารณะ 1. ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการ ตรงต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	การให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอ แปลงยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา ได้แก่ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต 3. ด้านการจัดระเบียบ ชุมชน/สังคม และ การรักษาความสงบ 4. ด้านการวางแผน การ ส่งเสริมการลงทุน พานิชยกรรม และการ ท่องเที่ยว 5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
อมรรัตน์ บุญภา (2560)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของ เทศบาลตำบลพวา	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
	อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี		1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ 3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้บริโภค 4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ 5. ด้านความเห็นอกเห็น ใจผู้รับบริการ
อัญชิษฐา ชาญ ณรงค์ (2561)	แนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 11 สุราษฎร์ ธานี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้	ประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนของ สถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี 1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค 2. ด้านการให้บริการทัน ต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
รุ่งทิวา เผ่าวนิช และ พนัย วิถีสวัสดิ์ (2562)	คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานเพชรบุรี	1. เพศ 2. ระดับอายุ 3. การศึกษา 4. อาชีพ 5. ระดับรายได้	คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน เพชรบุรี ด้านบุคลากร 1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ 2. ด้านการอำนวยความสะดวก สะดวก 3. ด้านอาคารสถานที่และ อุปกรณ์

จากการทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรการกำหนด
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังต่อไปนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยประชากรของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

3.1.1 การวิจัยเพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มารับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี 2564 จำนวน 1,328 คน (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2564)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable error) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$$\begin{array}{rcl} \text{แทนค่าสูตร} & n & = \frac{1,328}{1 + (1,328)(0.05)^2} \\ & n & = 308 \end{array}$$

ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 308 คน

3.1.2 การวิจัยเพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 3 คน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) จำนวน 3 คน และหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง ถ้ามีข้อแก้ไข ดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน รวม 32 ข้อ ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ
4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ จำนวน 8 ข้อ

โดยมีค่าคะแนน 5 ระดับ ใช้มาตรฐานประมาณค่า Rating Scale ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ไว้ดังนี้ (Likert, 1932 ,p.140) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการน้อยที่สุด

$$\text{ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้ อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

คะแนนระดับ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

คะแนนระดับ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการมาก

คะแนนระดับ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการปานกลาง

คะแนนระดับ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการน้อย

คะแนนระดับ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะเป็นปลายเปิด (Open ended questionnaire) ให้ตอบเสรี

3.2.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 3 คน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) จำนวน 3 คน และหน่วยงานอื่นที่ให้บริการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้ สถานที่สัมภาษณ์ วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 4 ด้าน จำนวนด้านละ 2 ข้อ รวม 8 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และ ปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกัน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่อาระ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กานดา เต๊ะขันหมาก มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์

โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| ให้คะแนน +1 | ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| ให้คะแนน 0 | ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| ให้คะแนน -1 | ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ |

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าที่ยังตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.95 จึงถือว่าใช้ได้

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ผู้รับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราซ (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.959 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าที่ยังตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย แนวทางการพัฒนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึง ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 25 กรกฎาคม 2565 จนครบจำนวน 308 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึง ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยตรงด้วยตนเอง จำนวน 10 คน ในเดือนมิถุนายน 2565 ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ 1. ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 3 คน คือ 1)นางกิริยาณัฏฐ์ รั้งรักษ์ 2)นางสุกัญญา มาโรจน์วานิช และ 3)นายสุรศักดิ์ ไกรสารวม 2. อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) จำนวน 3 คน คือ 1)นายอุ้มมาต ใจปราณี 2)นายสมนึก มากผาสุก และนางสาวพชรมน รุจิธรรม และ 3.หน่วยงานอื่นที่มารับบริการ จำนวน 4 คน คือ 1)นายจรูญ บริรักษ์ 2)นายมาโนช คำสัตย์ 3)นางวิภา สามสี และ 4)นายชัยวิทย์ พิธีรพงศ์

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของคำสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยนำคำสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (Oneway ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

Graduate School ARU.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	308	100.00
เพศ		
ชาย	141	45.8
หญิง	167	54.2
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 -30 ปี	57	18.5
31-40 ปี	37	12.0
41-50 ปี	105	34.1
51 – 60 ปี	84	27.3
61 ปีขึ้นไป	25	8.1
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	47	15.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	88	28.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	54	17.5
อนุปริญญา/ปวส.	69	22.4
ปริญญาตรีขึ้นไป	50	16.2
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	39	12.7
เกษตรกร	217	70.5
ค้าขาย	22	7.1
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	30	9.7

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	308	100.00
รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน	38	12.3
ตั้งแต่ 10,001 ถึง 20,000 บาท/เดือน	123	39.9
ตั้งแต่ 20,001 ถึง 30,000 บาท/เดือน	46	14.9
ตั้งแต่ 30,001 ถึง 40,000 บาท/เดือน	66	21.4
มากกว่า 40,000 บาท/เดือนขึ้นไป	35	11.4

จากตาราง 2 พบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 308 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 ถึง 20,000 บาท/เดือนจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29	.634	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.88	.756	มาก
3. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.82	.786	มาก
4. ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็น ที่ต้องการ	4.28	.696	มากที่สุด
5. ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.23	.737	มากที่สุด
6. สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการ	4.23	.705	มากที่สุด
7. มีความรู้ในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี	3.94	.774	มาก
8. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับ สิ่งตอบแทน	4.02	.771	มาก
รวม	4.09	.514	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .514) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .634) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .696) และน้อยที่สุด คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .786)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านกระบวนการการให้บริการ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	.676	มาก
2. ให้บริการอย่างเป็นระบบ	4.28	.720	มากที่สุด
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้อง	4.30	.767	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.17	.752	มาก
5. มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	4.18	.732	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.27	.625	มากที่สุด
7. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน	4.25	.674	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.23	.692	มากที่สุด
รวม	4.23	.592	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านกระบวนการการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .547) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .767) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ให้บริการอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .720) และน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .752)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อุปกรณ์สำนักงานมีสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.06	.804	มาก
2. อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.07	.817	มาก
3. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	4.03	.771	มาก
4. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.12	.750	มาก
5. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.05	.742	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	4.18	.782	มาก
7. มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.24	.744	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	4.25	.736	มากที่สุด
รวม	4.12	.609	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .609) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .736) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .744) และน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .771)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.22	.675	มากที่สุด
2. มีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน	4.18	.763	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.19	.749	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.23	.727	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ	4.28	.676	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนด	4.28	.679	มากที่สุด
7. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.40	.609	มากที่สุด
8. การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ	4.29	.616	มากที่สุด
รวม	4.26	.569	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .569) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .609) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .616) และน้อยที่สุด คือ มีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .763)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	.514	มาก
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.23	.592	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	.609	มาก
4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ	4.26	.569	มากที่สุด
รวม	4.18	.408	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .408) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .569) ด้านกระบวนการการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .592) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .609) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .514)

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน**

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 8 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 141)		หญิง (n = 167)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	.50	4.12	.52	-1.184	.237
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.21	.57	4.25	.60	-.545	.586
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	.57	4.08	.63	1.290	.198
4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อ ความต้องการ	4.28	.56	4.24	.57	.633	.527
รวม	4.18	.39	4.17	.42	.131	.896

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.292	5	.258	.910	.475
	ภายในกลุ่ม	85.778	302	.284		
	รวม	87.070	307			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการระหว่างกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	2.156	5	.431	1.449	.207
	ภายในกลุ่ม	89.877	302	.298		
	รวม	92.032	307			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.282	5	.256	1.387	.229
	ภายในกลุ่ม	55.844	302	.185		
	รวม	57.127	307			
4. ด้านความถูกต้องและ ตอบสนองต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.237	5	.247	1.171	.323
	ภายในกลุ่ม	63.822	302	.211		
	รวม	65.060	307			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.158	5	.232	1.662	.144
	ภายในกลุ่ม	42.088	302	.139		
	รวม	43.246	307			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.415	4	.104	.363	.835
	ภายในกลุ่ม	86.654	303	.286		
	รวม	87.070	307			
2. ด้านกระบวนการ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.350	4	.338	1.128	.343
	ภายในกลุ่ม	90.682	303	.299		
	รวม	92.032	307			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.658	4	.164	.882	.475
	ภายในกลุ่ม	56.469	303	.186		
	รวม	57.127	307			
4. ด้านความถูกต้องและ ตอบสนองต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.071	4	.268	1.268	.282
	ภายในกลุ่ม	63.989	303	.211		
	รวม	65.060	307			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.497	4	.124	.881	.476
	ภายในกลุ่ม	42.749	303	.141		
	รวม	43.246	307			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.531	4	.633	2.268	.062
	ภายในกลุ่ม	84.539	303	.279		
	รวม	87.070	307			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการระหว่างกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	1.250	4	.312	1.043	.385
	ภายในกลุ่ม	90.783	303	.300		
	รวม	92.032	307			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.351	4	.338	1.834	.122
	ภายในกลุ่ม	55.776	303	.184		
	รวม	57.127	307			
4. ด้านความถูกต้องและ ตอบสนองต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.142	4	.285	1.353	.250
	ภายในกลุ่ม	63.918	303	.211		
	รวม	65.060	307			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.313	4	.328	2.372	.052
	ภายในกลุ่ม	41.933	303	.138		
	รวม	43.246	307			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.592	4	.398	1.410	.230
	ภายในกลุ่ม	85.478	303	.282		
	รวม	87.070	307			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการระหว่างกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	1.212	4	.303	1.011	.402
	ภายในกลุ่ม	90.820	303	.300		
	รวม	92.032	307			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.518	4	.379	2.067	.085
	ภายในกลุ่ม	55.609	303	.184		
	รวม	57.127	307			
4. ด้านความถูกต้องและ ตอบสนองต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.199	4	.050	.232	.920
	ภายในกลุ่ม	64.861	303	.214		
	รวม	65.060	307			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.179	4	.045	.314	.868
	ภายในกลุ่ม	43.067	303	.142		
	รวม	43.246	307			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

จากการสัมภาษณ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างไร พบว่า

“ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในหน้าที่พอสมควร มีความสนใจ กระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี อธิบาย ตอบข้อซักถามด้วยความเป็นกันเอง เข้าใจง่าย แต่ในบางครั้งก็ใช้ภาษาทางการและเป็นภาษาในเชิงกฎหมายมากเกินไปจนความจำเป็น ทำให้ยากต่อความเข้าใจ ผู้มารับบริการอาจไม่ค่อยเข้าใจทำให้เพิ่มเวลาในการซักถามมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการบริการ แต่ควรลดระยะเวลาในการให้บริการ เพิ่มความรวดเร็วขึ้นจะดีมาก” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“เต็มใจให้บริการ ใส่ใจรายละเอียดในเรื่องที่มารับบริการ แต่ใช้เวลาในการรอรับบริการนาน เจ้าหน้าที่ที่รับบริการมีจำนวนน้อย” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“บริการประชาชนเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำในการใช้ประโยชน์ในที่ดินส.ป.ก. และให้บริการเป็นกันเอง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ ว่องไว” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ข้าพเจ้าเคยมาติดต่อเพื่อทำเรื่องโอนสิทธิที่ดินส.ป.ก. พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องเพียงท่านเดียว ซึ่งถ้ามีประชาชนจำนวนมากอาจจะไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจดี ซักถามถึงเหตุในการมาติดต่อ พร้อมแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ เอกสารที่เกี่ยวข้อง อธิบายข้อบังคับระเบียบต่างๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้มารับบริการเป็นอย่างดี สอบถามข้อมูลเบื้องต้นว่าผู้มารับบริการต้องการรับบริการในด้านใด และให้คำแนะนำขั้นตอนว่าต้องทำอะไรบ้าง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ขอข้อมูลส่วนตัวและสอบถามเรื่องที่มาติดต่อเพื่อนำไปบันทึกข้อมูลและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เป็นกันเองมาก รวดเร็ว ทันใจ ให้คำปรึกษามาก” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“ทางเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับปัญหาของเกษตรกรอย่างกันเองเปรียบเสมือนญาติและถูกต้องตามระเบียบของทางส.ป.ก.” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค กระตือรือร้นในการให้บริการ

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างไร พบว่า

“นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้แทนการเขียนมือในเอกสารต่างๆ ที่ต้องทำด้วยการเขียนเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและเพื่อการสะดวกค้นหาในครั้งต่อไป” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ควรมีการพัฒนาด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มาให้บริการ ไม่เฉพาะกลุ่มงานใดกลุ่มงานหนึ่ง และเจ้าหน้าที่ควรมีปริมาณให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“จัดบริการแยกสัดส่วนให้ชัดเจน ไม่ควรอยู่ตรงบริเวณทางเดินไปเข้าห้องน้ำ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“บริการดีอยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“หากเป็นไปได้ ควรกำหนดระยะเวลา ขึ้นตอนให้ชัดเจน เช่น ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ แล้วหลังจากนั้นจะติดต่อกลับ โดยให้เจ้าหน้าที่พร้อมเบอร์โทรศัพท์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาติดต่อไว้” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายหรือติดบัตรข้าราชการหรือพนักงานของรัฐหรือบัตรแสดงตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของส.ป.ก.พระนครศรีอยุธยา เพื่อให้พบเห็นได้ง่าย เนื่องจากมาติดต่อแล้วไม่แน่ใจว่าจะต้องติดต่อกับใคร” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ทำหน้าที่ด้านบริการดีอยู่แล้ว ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรณีผู้มาให้บริการอยู่ในสถานที่เกินกว่า 10 นาที ควรมีน้ำให้บริการแก่ผู้มารับบริการจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ควรมีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวไม่ต้องขอใหม่เมื่อมาติดต่อเรื่องเดิมหรือติดตามเรื่องเดิม” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ให้วิธีคิด แนวคิด การแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการของเกษตรกร” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“สามารถอธิบายถึงขั้นตอนละวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน กรณีมีปัญหาหรือเกิดความล่าช้า ควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติ อดทนต่ออารมณ์ของผู้รับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายหรือติดบัตรข้าราชการหรือพนักงานของรัฐหรือบัตรแสดงตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของส.ป.ก.พระนครศรีอยุธยาอธิบายถึงขั้นตอนละวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ควรมีปริมาณให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านกระบวนการให้บริการเป็นอย่างไร พบว่า

“กระบวนการให้บริการมีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบค่อนข้างดี เรียงลำดับขั้นตอนตามลำดับก่อน-หลัง ลดการทำงานที่ซ้ำซาก” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“มีสภาพการให้บริการตามลำดับ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“กระบวนการการให้บริการไม่ค่อยมีความชัดเจนในห้วงของกำหนดเวลา ในการดำเนินงานในขั้นตอนถัดไป” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“การให้บริการควรกำหนดระยะเวลาในการแล้วเสร็จ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“เป็นไปอย่างรวดเร็ว กระตือรือร้น” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“กระบวนการในการติดต่อบางทีล่าช้าเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงท่านเดียว ทำให้ต้องรอ รวมทั้งในเวลาพักเที่ยงไม่พบเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาดังกล่าว” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“การให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านกระบวนการให้บริการค่อนข้างใช้เวลานาน เพราะว่าขั้นตอนในการรับบริการมีหลายขั้นตอนและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวนไม่มาก ซึ่งอาจไม่เพียงพอเมื่อผู้รับบริการจำนวนมาก” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เรื่องที่มาติดต่อบางทีเกิดความล่าช้าและขาดช่วงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของเจ้าหน้าที่และบางที่เรียกเอกสารเพิ่มเติม” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ทำให้มีขั้นตอนที่รวบรัด มีความชัดเจนในการดำเนินงาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“ทำให้มีขั้นตอนที่รวบรัด มีความชัดเจนในการดำเนินงาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีการบริการตามลำดับขั้นตอนของทางราชการ การให้บริการกับประชาชนก็มีความโปร่งใส ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ประชาชนทุกคนจะได้รับการให้บริการที่เท่าเทียมกันในการขอรับบริการกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านกระบวนการการให้บริการอย่างไร พบว่า

“งานต้องลดขั้นตอน เป็นระเบียบ มีระบบ ให้ตรวจสอบได้ง่าย” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ควรมีระยะเวลาในการทำงานหรือดำเนินงานใดๆที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน อาจจะกำหนดเป็นกรอบเวลาภายในเวลาที่กำหนด และมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อย่างเช่น การมีระบบจองคิวเพื่อรับบริการของธนาคาร เป็นต้น” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“อยากให้ชี้แจงขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการดำเนินการว่าสิ้นสุดเมื่อใด แล้วเสร็จเมื่อไร” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ควรมีระบบแจกบัตรคิว หรือกดบัตรคิว เพื่อให้เกิดความรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ควรทำเอกสารแจกให้เกษตรกรและประชาชนผู้มารับบริการ ว่าเอกสารและบุคคลที่ต้องมาติดต่อด่วนนั้น ต้องใช้หลักฐานที่เกี่ยวข้องคืออะไรบ้าง เพราะเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก เดินทางมาติดต่อก่อนข้างลำบาก”(ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติให้กระชับขึ้น ใช้เวลาน้อยลง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการควรมีป้าย (บอร์ด) อยู่ด้านหน้าของสำนักงาน ผังแสดงการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ให้ผู้มารับบริการได้ดูที่จะเข้ามาใช้บริการมีผู้ให้บริการเพิ่มเติม แนะนำกระบวนการให้แก่ผู้ใช้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามงานและส่งต่องานภายในหน่วยงานให้เกิดความต่อเนื่องและจบขั้นตอนในเวลาที่กำหนด” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติให้กระชับขึ้น ใช้เวลาน้อยลง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“ควรมีเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มงานมาคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่า มีระบบบัตรคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการและเรื่องอื่นๆ จัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาคอยให้คำแนะนำและให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกเป็นอย่างไร พบว่า

“จัดศูนย์บริการให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“อยู่ในสภาพดี แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เก้าอี้ไม่พอ หากมีผู้มารับบริการจำนวนมาก” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“อยู่ข้างทางเดินเข้าห้องน้ำ เจ้าหน้าที่อยู่ภายในห้อง ต้องให้ผู้มาติดต่อรับบริการคอยเรียกถ้าไม่คอยสเกดก็จะไม่เห็นผู้มารับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“สถานที่ให้บริการค่อนข้างร้อน เนื่องจากไม่มีเครื่องปรับอากาศ ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“หากมีคนมารับบริการมาก ควรมีการแจกบัตรคิว” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องเขียนต่างๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เนื่องจากบางครั้งผู้มารับบริการจำนวนมาก ทำให้เก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอ ประกอบกับอากาศร้อนความเย็นในห้องอาจไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ และการจัดหาน้ำดื่มมาให้แก่ผู้รับบริการ”(ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“มีการอำนวยความสะดวก ถ่ายเอกสารสำคัญต่างๆให้บริการฟรี” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องเขียนต่างๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“มีสิ่งอำนวยความสะดวกดีพอสมควร มีอุปกรณ์เช่น ปากกา เครื่องเขียน และแอลกอฮอล์ล้างมือตามสภาพของพื้นที่” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องแจกบัตรคิว เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการแนะนำขั้นตอนต่างๆ และการจัดสถานที่ มีสถานที่ให้กว้างขวาง และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีสถานที่จอดรถสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไร พบว่า

“จัดสถานที่ศูนย์บริการให้เป็นระเบียบ สถานที่ต้องสะอาดอยู่เสมอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการ มีWi-Fi ให้ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ครบและเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีเอกสารเผยแพร่ แจก อธิบายข้อกำหนดของการมาติดต่อในหน่วยงานพร้อมเอกสารที่ต้องนำมาประกอบการติดต่อรับบริการในแต่ละเรื่อง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ควรจัดทำห้องสำหรับการบริการ โดยเฉพาะควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ และควรมีเก้าอี้ ที่นั่งรอที่เพียงพอและมีความสะดวกสบาย” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“อยากให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ จะได้สังเกตได้ง่าย ไม่ต้องเข้าไปเรียกในสำนักงาน อยากให้จัดสถานที่เป็นห้องสำหรับรับบริการให้เหมาะสม สวยงาม” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ต้องการเครื่องปรับอากาศ หรือพัดลมไอน้ำมาให้บริการในวันที่อากาศร้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ควรมีน้ำดื่ม กาแฟ ชา ไว้ให้บริการ ถ้าเป็นไปได้อยากให้บริการด้วยการยืมเข็มฉีดยา มีความห่วงใยและถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ควรมีจุดให้บริการถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มารับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการให้มากขึ้นเครื่องทำความเย็น เช่น พัดลม ควรมีจำนวนให้เหมาะสมการให้บริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ และน้ำเปล่า โดยให้ผู้รับบริการบริการตนเอง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“จัดหากระดาษ เครื่องเขียน ให้เพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“อยากให้มีพัดลมให้มากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“มีเก้าอี้และโต๊ะวางสิ่งของ มีน้ำดื่ม และมีคิวรับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดต่อการให้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงควรจัดให้มีเครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์เครื่องเขียน มุมให้บริการเครื่องดื่ม และเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการสำหรับผู้มารับบริการ และมีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำรายละเอียดการติดต่อรับบริการ อีกทั้งมีเครื่องคอมพิวเตอร์แนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการเป็นอย่างไร

“การให้ข้อมูล รายละเอียด ขอให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย แต่ครอบคลุมตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“มีความถูกต้อง แต่ยังล่าช้าอยู่บ้าง แต่ตรงกับความต้องการ แก้ปัญหาที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“การให้บริการมีความถูกต้อง แต่ใช้เวลานาน บางครั้งไม่มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องตรงตามความต้องการ แต่ใช้เวลาแล้วเสร็จค่อนข้างนาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“เป็นไปตามขั้นตอน ถูกต้อง แต่จะใช้เวลามากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับเรื่องที่มาติดต่อ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“มีความถูกต้องและตรงกับความต้องการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“การให้บริการเป็นไปตามข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี แต่อาจจะใช้เวลาดำเนินการค่อนข้างนาน สำหรับการให้บริการก็สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการในเรื่องที่มารับบริการได้ดี” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“มีความถูกต้องของข้อมูลและตอบสนองต่อความต้องการ แต่ใช้เวลาดำเนินการค่อนข้างนาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“มีความถูกต้องและตรงกับความต้องการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลที่ถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและระยะเวลาการรอการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวดเร็วพอใช้ ให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการอย่างไร พบว่า

“ตอบคำถาม แก้ไขปัญหา รับข้อร้องเรียน รวบรวมเอกสารที่สำคัญต่างๆ ตอบให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก1, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ควรเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก2, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“อยากให้เป็นระบบ one stop service ให้การช่วยเหลือได้แบบทันเวลา ในบางกรณีที่มาติดต่อไว้ใช้เวลารอค่อนข้างนาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก3, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

“ให้กำหนดเวลาปฏิบัติงานให้ชัดเจน และแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อประชาชนที่มาใช้บริการทราบ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก4, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“บางรายการ ควรระบุ กำหนดเวลาที่ชัดเจนให้เกษตรกร เช่น ภายใน 15 วัน หรือบอกช่วงระยะเวลา หรือแจ้งขั้นตอนให้เกษตรกรและประชาชนผู้รับบริการเข้าใจให้ถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก5, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2565)

“ควรมีเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก6, 18 มิถุนายน 2565)

“ควรมีป้ายแสดงให้ชัดเจนว่าต้องติดต่อกับใครใช้เอกสารอะไรบ้างมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก7, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“ควรมีการแจ้งผลการดำเนินการเป็นระยะๆ และต่อเนื่อง ถ้าติดปัญหาอะไรควรแจ้งให้ประชาชนที่มาใช้บริการทราบ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก8, สัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2565)

“อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารที่ชัดเจนมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก9, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามข้อกำหนด ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และยึดหลักการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก10, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเป็นไปด้วยความถูกต้องตามข้อกำหนด ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการให้บริการต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 พัฒนาด้านองค์ความรู้ของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยการเพิ่มจำนวนคน โดยจัดโครงการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานเนื่องจากขาดประสบการณ์ จะสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้วิธีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าให้มากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยให้น้อยลง

2.2 ต้องจัดทำระบบฐานข้อมูลเกษตรกรให้มีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆจึงสามารถให้บริการที่รวดเร็วขึ้นได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ควรเพิ่มขึ้นตอนในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

3.2 มีการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความทันสมัย

4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

4.1 จัดให้มีการจัดทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

4.2 ปรับปรุงงาน อุปกรณ์ และอบรมการใช้เครื่องมือด้านรังวัดให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

4.3 จัดให้มีระบบออนไลน์เชื่อมถึงกันได้ทั่วประเทศ มีกฎ ระเบียบให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

4.4 จัดให้มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.5 พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารที่ทันสมัยเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณจากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 308 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test และ F-test และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 3 คน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) จำนวน 3 คน และหน่วยงานอื่นที่มาใช้บริการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 ถึง 20,000 บาท/เดือน

2. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อ ความต้องการไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนอง ต่อความต้องการ ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.1.1 พัฒนาด้านองค์ความรู้ของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

4.1.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยการเพิ่มจำนวนคน โดยจัด โครงการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานเนื่องจากขาด ประสบการณ์ จะสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

4.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ

4.2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้วิธีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าให้มากขึ้นเพื่อลด ระยะเวลาในการรอคอยให้น้อยลง

4.2.2 ต้องจัดทำระบบฐานข้อมูลเกษตรกรให้มีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของ หน่วยงานอื่นๆจึงสามารถให้บริการที่รวดเร็วขึ้นได้

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3.1 ควรเพิ่มขึ้นตอนในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

4.3.2 มีการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความทันสมัย

4.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

4.4.1 จัดให้มีการจัดทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

4.4.2 ปรับปรุงงาน อุปกรณ์ และอบรมการใช้เครื่องมือด้านรังวัดให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

4.4.3 จัดให้มีระบบออนไลน์เชื่อมถึงกันได้ทั่วประเทศ มีกฎ ระเบียบให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

4.4.4 จัดให้มีการศึกษาดูงานต่างจังหวัดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.4.5 พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารที่ทันสมัยเพื่อให้่ายต่อการค้นหา

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความเข้าใจใน ระเบียบข้อกฎหมาย และ วิชาการงานที่ดิน เพราะมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการมี ความรู้ลึกซึ้งพึงพอใจ ผู้บริหาร ควรวางแผนนโยบายด้านการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้นำใช้ บริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย พึงตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการ ผู้ใช้บริการ ต้องการความสนใจ ความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของตระกูลอมรนาถ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องการบริหาร ส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพ

การให้บริการประชาชนของส่วนโยธาคณะการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความทั่วถึง

1.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ได้รับการบริการมีความถูกต้อง ให้บริการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากกระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ดีมัน (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นในระดับมาก ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เนื่องจากการจัดอาคารสถานที่ให้เพียงพอ มีความสะดวกในการเดินทาง บริเวณตึกหรือห้องพักหรือที่นั่งรอของประชาชนจะต้องมีเพียงพอ มีเครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการ เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม นอกจากนี้ยังต้องจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน สิ่งสำคัญภายในและภายนอกสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะต้องมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีห้องสุขา ไว้บริการประชาชน หรือผู้มาติดต่องาน สุดท้ายคือจะต้องมีบริเวณสำหรับที่นั่งด้านนอกสำหรับบุคคล ที่ต้องการสูบบุหรี่ และสถานที่จอดรถที่เป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ผู้ที่มาใช้บริการ โดยการจัดตกแต่ง ภูมิทัศน์โดยรอบสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้สวยงาม ด้วยการจัดสวนหย่อมปลูกดอกไม้และไม้ประดับ จัดให้มี ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชิษฐา ชาญณรงค์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก

ทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ

1.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการมีความถูกต้อง การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการเนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพราะการบริการเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็น การกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนจะมีระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน และไม่เกินไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรนำหลักการบริหารงานใหม่ๆ เช่น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกขณะ อีกทั้งเป็นการปรับตัวการบริการที่มุ่งประโยชน์ต่อผู้รับบริการสูงสุด ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากรเป็นดังนี้ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิวา เฝ้าฉิน และพนัย วิถีสวัสดิ์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับอายุการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้พบว่า ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พัฒนาด้านองค์ความรู้ของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยการเพิ่มจำนวนคน โดยจัดโครงการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานเนื่องจากขาดประสบการณ์ จะสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

3.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้วิธีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าให้มากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยให้น้อยลง ต้องจัดทำระบบฐานข้อมูลเกษตรกรให้มีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆจึงสามารถให้บริการที่รวดเร็วขึ้นได้

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มขั้นตอนในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น มีการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความทันสมัย

3.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ จัดให้มีการจัดทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงงาน อุปกรณ์ และอบรมการใช้เครื่องมือด้านรังวัดให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ จัดให้มีระบบออนไลน์เชื่อมถึงกันได้ทั่วประเทศ มีกฎ ระเบียบให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จัดให้มีการศึกษาดูงานต่างจังหวัดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารที่ทันสมัยเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ควรพัฒนาระบบงานบริการและระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง
2. ควรปรับปรุงโครงสร้างการจัดองค์กรและกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรใหม่ เพื่อเกิดความคล่องตัวควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นนักบริหารมืออาชีพ และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีวิสัยทัศน์ ทันยุคสมัย เป็นแบบอย่างให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเป็นที่พึ่งของประชาชนผู้มาขอรับบริการ
4. ควรสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มเติมและจัดหาทุนการศึกษา อบรม ศึกษาดูงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและแนวทางการให้บริการทันกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน
5. ควรสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อระดมแนวคิดและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการการถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
6. ควรจัดให้มีการทำกิจกรรมพิเศษร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นครั้งคราวและอย่างต่อเนื่อง
7. ควรสนับสนุนให้มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการและนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องตามข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ดี
8. ควรสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนและประเภทของเอกสารที่จะต้องนำมาเมื่อจะขอรับบริการ โดยควรจัดให้มีการเผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องขั้นตอนและประเภทงานบริการต่างๆ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามสื่อที่เหมาะสม เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หรือสิ่งพิมพ์ ตลอดจนควรจะขอความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ดังกล่าวให้กับประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะช่วยในการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้ไม่ต้องนั่งรอคอยนานในการมาขอรับบริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในแต่ละครั้ง และควรที่จะมีการอบรมเพิ่มความรู้

ให้กับบุคลากรในการทำงานสามารถที่จะหมุนเวียนในการทำงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านกระบวนการการให้บริการ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม และควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ควรนำรูปแบบทางการบริหารมาปรับใช้กับการบริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีกระบวนการสำหรับลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนและลดอัตราค่าธรรมเนียมภาษีอากร และควรจัดให้มีการบริการประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงเย็น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้วยวิธีการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการประชาชนในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงานให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อีกทั้งควรที่จะเพิ่มเอกสารที่ให้ความรู้กับประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเต็มที่ เช่น การจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ จัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อบริการประชาชน รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มารับการบริการอย่างเพียงพอ มีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการประชาชนผู้มารับบริการ มีอุปกรณ์ในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ พัดลม เป็นต้น และควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อให้คำแนะนำรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการประชาชน

4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

ควรให้ความสำคัญในงานบริการเป็นอย่างยิ่ง การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม คิดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพราะการบริการเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติ เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่องานในแต่ละครั้ง การให้บริการมีความชัดเจน

ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่ายในการปฏิบัติ จัดให้มีลำดับก่อนหลังในการเข้ารับบริการ ให้ความสะดวกในการติดต่องาน จัดบริการให้ตรงตามเวลาที่กำหนด และมีความเหมาะสม สิ่งดังกล่าวถ้าหน่วยงานใดสามารถปฏิบัติได้หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือ และผู้เข้ามาใช้บริการเกิดเป็นความพึงพอใจในที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงประเภทของงานที่ให้บริการแก่ประชาชนว่ามีประเภทของงานใดที่สามารถให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนในการดำเนินงานแทนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการปฏิบัติงาน และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานลงได้
2. ควรศึกษาถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเครื่องใช้สำนักงาน ประเภทใดบ้างที่สามารถนำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ อีกทั้งเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่องานลงได้
3. ควรศึกษาหาวิธีแนวทางในการจัดเก็บเอกสารเพื่อลดปริมาณเอกสารที่ใช้ในงานบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ควรศึกษาหาวิธีการจัดแบ่งสายงานให้มีความสอดคล้อง เหมาะสม และมีความชัดเจน กับหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และขนาดขององค์กร

บรรณานุกรม

Graduate School ARU.

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2549). เอกสารสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในเอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ
: โรงพิมพ์ฟอรัมแมทพรินต์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพลส.
- ชุบ กาญจนประหาร. (2502). รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : พระนครมงคลการพิมพ์.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุช. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการ
อำเภอ : กรณีเขตการศึกษา 10. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ไฮโพ เทรนนิง
แอนด์ คอนเซาท์แทนซ์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2551). ทฤษฎีการบริหารตามแนวคิดของปราชญ์ตะวันตก. กรุงเทพฯ :
ปัญญาชน.
- ชาญศักดิ์ สมประโยชน์ และ รัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์. (2558). ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการงาน
บริการประชาชนของข้าราชการศาลอุทธรณ์ภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม, สถาบันเทคโนโลยี
แห่งสุวรรณภูมิ.
- ณัฐพัฒน์ อัจฉนนท์ลา. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร: ของเทศบาลตำบล
บ้านทราย อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2545). การบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 1. กรุงเทพฯ : ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- ตระกูล อมรนาถ. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ตุลา มหาวสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : พัฒนา.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ..

- นันทพร รัฐถาวร. (2543). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทพร อารมณชีน. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงานบริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาตภา ไทยธวัช. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท กระดาษพีเอ็มเค-เซ็นทรัล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ปณิศา สัตยานนท์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ไพโรจน์ รัตนมา. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 8(1): 24-33.
- ภรณ์ กิรติบุตร. (2529). การประเมินผลองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รวิวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรีเมียม เอ็นท์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์.
- รุ่งทิวา เผ่าฉิม และพินัย วิถีสวัสดิ์. (2562). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐเอกชน และประชาสังคม, สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ.
- รัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชญา ศิริวัฒน์. (2547). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิญญู ภาคอินทรีย์. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2524). ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมชาย กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). **การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **การบริหารจัดการโครงการ**. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สมิต สัมมุก. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- _____. (2556). **ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2564). **คู่มือการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ บันสุข**. พระนครศรีอยุธยา : นายกฤษ รัตนโสภา.
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2561). **คู่มือการให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ระยะที่ 2**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). **คู่มือแผนยุทธศาสตร์: การพัฒนาระบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ : วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 - 2580)**. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- เสาวลักษณ์ คีมัน. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อัญชิษฐา ชาญณรงค์. (2561). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อมร รักษาสัตย์. (2534). **บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ**. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารียา พิชัยวัฒน์. (2537). **ประสิทธิภาพในการจัดทำแนวทางพัฒนาการเกษตรระดับตำบลตามโครงการปรับปรุงแผนและพัฒนาเกษตรกรของเจ้าหน้าที่เกษตรตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่เกษตรตำบล จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Agus, A., Barker, S., and Kandampully, J. (2007). **An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector**. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177-190.
- Brown, T. (2007). **Coercion Versus Choice : Citizen Evaluations of Public Service Quality Across Methods of Consumption**. *Public Administration Review*, 67(3), 559-572.
- Likert, R. A. (1932). **Technique for the Measurement of Attitude**. *Archives Psychological*.
- Silvia, M. (2009). **The Healthy Inadequacy of Contextual Definition**. In : T. Huckin, M. Haynes and J. Coady (Eds.) *Second Language Reading and Vocabulary*. Norwood : New Jersey : Ablex.

ภาคผนวก

Graduate School ARU.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ/
แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการ

แบบสอบถามการวิจัย

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น จึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเป็นจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำไปแปรผลในภาพรวม ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

2. แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้

นางสาววรรณรา ปิ่นทอง

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวศ.
☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ เกษตรกร
☐ ค้าขาย ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 10,001 ถึง 20,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 20,001 ถึง 30,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 30,001 ถึง 40,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 5 = ประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด ระดับ 4 = ประสิทธิภาพการให้บริการมาก

ระดับ 3 = ประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง ระดับ 2 = ประสิทธิภาพการให้บริการน้อย

ระดับ 1 = ประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ					
1.3 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.4 ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรง ตามประเด็นที่ต้องการ					
1.5 ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ					
1.6 สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการ ให้บริการ					
1.7 มีความรู้ในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี					
1.8 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน					
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
2.1 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ					
2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความ ถูกต้อง					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง					
2.5 มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย					

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
2.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม					
2.7 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพัก กลางวัน					
2.8 เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวน เพียงพอ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 อุปกรณ์สำนักงานมีสภาพที่พร้อมใช้ งานตลอดเวลา					
3.2 อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอต่อการ ใช้งาน					
3.3 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความ เพียงพอ เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, เว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น					
3.4 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
3.5 สถานที่ให้บริการสะอาด					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ					
3.7 มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
3.8 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ					
4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความ ต้องการ					
4.1 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ อย่างชัดเจน					
4.2 มีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ ชัดเจน					

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4.3 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน					
4.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้					
4.5 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการ ติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่ รับผิดชอบ					
4.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตาม กำหนด					
4.7 การให้บริการมีความถูกต้อง					
4.8 การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านกระบวนการการให้บริการ

.....

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

.....

.....

.....

ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

.....

.....

.....

Graduate School ARU.

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำถามวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษา "แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" โดย นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ.....

เพศ

อายุ

อาชีพ

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างไร

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างไร

2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านกระบวนการการให้บริการเป็นอย่างไร

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านกระบวนการการให้บริการอย่างไร

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอย่างไร

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไร

2.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

1. สภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการเป็นอย่างไร

2. ท่านมีข้อเสนอในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการอย่างไร

Graduate School ARU.

ภาคผนวก ข

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถามเรื่อง
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ศึกษา นางสาววรรณรดา ปิ่นทอง **นักศึกษาหลักสูตร** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ประเมินผลเครื่องมือ (แบบสอบถาม) เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
 ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสร ภู่อาระ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา เต๊ะขันหมาก
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสกรดี กัลยาณมิตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย

IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ

วัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

ให้ค่าคะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

$$\text{IOC} = \text{ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับ}$$

แบบทดสอบ

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ}$$

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ภาคผนวก ค

ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน
เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน
เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความให้ตรงกับ
ความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ให้บริการด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7	มีความรู้ในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านกระบวนการให้บริการ						
9	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15	มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16	เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
17	อุปกรณ์สำนักงานมีสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18	อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		1	2	3		
19	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
20	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
21	สถานที่ให้บริการสะอาด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23	มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ						
25	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
26	มีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
27	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
28	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
29	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
30	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนด	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
31	การให้บริการมีความถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
32	การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

วิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของรายการข้อคำถามด้วยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำผลการแสดงความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) แล้วได้ค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 - 1 สรุปค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปจัดทำแบบสอบถามสำหรับนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถาม เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

ให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

วรรณวรา ปิ่นทอง

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบตรวจคุณภาพของงานวิจัย
เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence : IOC)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความถาม	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
1.	เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง				
2.	อายุ ☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21- 30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป				
3.	ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป				
4.	อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ อื่นๆ.....				

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
5.	รายได้ต่อเดือน ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 บาทขึ้นไป				

Graduate School ARU.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 32 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ
การให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อ ความต้องการ
สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรง
กับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
1.	1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
	ให้บริการด้วยความสุภาพ				
	แต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ				
	ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ				
	สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการ				
	มีความรู้ในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี				
2.	2. ด้านกระบวนการการให้บริการ				
	มีความรวดเร็วในการให้บริการ				
	ให้บริการอย่างเป็นระบบ				
	ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้อง				
	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง				

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
5.	มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย				
6.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม				
7.	มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน				
8.	เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ				
1.	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	อุปกรณ์สำนักงานมีสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา				
2.	อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอต่อการใช้งาน				
3.	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น				
4.	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
5.	สถานที่ให้บริการสะอาด				
6.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ				
7.	มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ				
8.	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ				
1.	4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ				
	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน				
2.	มีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน				

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
3.	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน				
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้				
5.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ				
6.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนด				
7.	การให้บริการมีความถูกต้อง				
8.	การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ				

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านกระบวนการการให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ/
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว ๑๗๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ต.ประตูชัย อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่อสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณนัง

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระ ของ นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว ๑๗๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ต.ประตูชัย อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา เต๊ะชั้นหมาก

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณธำ

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมิชาติ พานสุวรรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว ๐๗๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ต.ประตูลี้ อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิกษิตี กัลยานมิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววรรณรา ปิ่นทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณธำ

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระ ของ นางสาววรรณรา ปิ่นทอง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๒๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประดูชัย

อำเภอพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ปฎิรูปที่ดินจังหวัดปทุมธานี

ด้วย นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณนัง ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการของผู้ให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดปทุมธานี เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๔.๔ /ว ท๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตูลี้

อำเภอพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเคราะหในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณนัง ในกรณีนักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขออนุญาตเคราะหจากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตเคราะห หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ประวัติย่อผู้วิจัย

Graduate School ARU.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	นางสาววรรณวรา ปิ่นทอง
วัน เดือน ปีเกิด	13 มิถุนายน 2532
สถานที่เกิด	อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	60/25 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการปฏิบัติการที่ดินปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ประถมศึกษา โรงเรียนสุนทรวิทยา
พ.ศ. 2543	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2550	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิทยาการและวิศวกรรมวัสดุ) มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2563	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา