

คุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์<sup>1</sup>

Service quality affects work efficiency of personnel performance  
Landoffice in Surin Province

ขวัญชัย มัชฌิมะบุระ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ 2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธี การศึกษาเชิงสำรวจ ผ่านแบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน และปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานราชการ สังกัด สำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 137 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1)ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

**คำสำคัญ:**คุณภาพการบริการ, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เรื่องคุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## **ABSTRACT**

Study subject Service quality affects work efficiency of personnel performance. Land Office in Surin Province. The objectives of this research were 1. to study the quality of service of personnel in the Land Office in Surin Province. 2. To study work efficiency of personnel performance. Land Office in Surin Province 3. To study Service quality affects work efficiency of personnel performance. Land Office in Surin Province. I conducted this research study using both quantitative research methods. using survey research through questionnaires. for collecting opinions from the sample. Comprising 3 parts is the personal information of the respondents. Quality of Service Factors of the Land Office and factors in the effectiveness of personnel operations The population used in this study were: Civil servants, full-time employees, government employees under the Land Office in Surin Province, amounting to 137 people using the coefficient Pearson's correlation. The results of the data analysis found that (1) the service quality level of the Land Office as a whole At a high level (2) the effectiveness of the service of personnel in the land office in Surin Province At a high level. (3) Service quality factor affects the effectiveness of the land office personnel in Surin Province. and had a high level of positive correlation. Statistically

**Keywords:** service quality, operational effectiveness

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีทำให้โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกิดการแข่งขันกันทุกด้าน โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งทำให้การสื่อสารระหว่างประชาชนกับประชาชน และการสื่อสารระหว่างประชาชนกับรัฐมีช่องทางที่หลากหลายและรวดเร็วฉับพลัน การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการแผ่นดินและระบบการให้บริการประชาชนโดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่โปร่งใส ยึดถือการเปิดเผยข้อมูลเป็นปกติสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และมีความรวดเร็ว ตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาการเรียนรู้เพื่อก้าวสู่ “ยุคดิจิทัล” (Digital Era) คือยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาเป็นหน่วยงานบริการประชาชนสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่และภารกิจดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมในเขตดำเนินการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขตตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย แต่เมื่อพิจารณาถึงสภาพปัจจุบันของระบบการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ ยังขาดความพร้อมในการตามให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลกและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าหากยังให้การพัฒนาเป็นไปอย่างเรื่อยๆ แบบไร้ทิศทาง ก็คงไม่สามารถผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริงเกิดความไม่เชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การพัฒนาคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงความรู้ในด้านต่างๆ ของบุคลากรรวมทั้งในด้านเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาประชาชนในเรื่องการบริการที่มีความล่าช้า การให้บริการที่ไม่เป็นธรรมเสมอภาค ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรเพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่องคุณภาพการบริการต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของบุคลากร รวมทั้งด้านกระบวนการทำงาน สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานทำให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้นเพื่อ สร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใสสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน เป็นองค์กรที่  
ได้รับมาตรฐานเป็นที่พึงของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง

### **คำถามของการวิจัย**

- 1.คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาเป็นอย่างไร
- 2.ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาเป็นอย่างไร
- 3.คุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา  
เป็นอย่างไร

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

- 1.เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ ทุกสาขา
- 2.เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา
- 3.เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์  
ทุกสาขา

### **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 158-159 ) ( อ้างใน พนิกา เพชรรัตน์, 2556, หน้า 11-12 ) ได้  
กล่าวไว้ว่า คุณภาพในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการ  
ที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถจำแนกคุณลักษณะของคุณภาพการบริการประกอบด้วย 10 ประการดังนี้  
1) ความเชื่อถือได้ 2) การตอบสนอง 3) ความรู้ความชำนาญ 4) การเข้าถึงบริการ 5) อธิบาย 6) การสื่อสาร 7)  
ความน่าเชื่อถือ 8) ความมั่นคง 9) การเอาใจใส่ 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ Peter and Donnelly (2004,  
p.180 ) ( อ้างใน พนิกา เพชรรัตน์, 2556, หน้า 16 ) ได้เสนอแนะว่า เมื่อคุณภาพ คือการให้บริการได้ตรงตาม  
ความต้องการของลูกค้า หรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่ สามารถจับ  
ต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของบริการก่อนการซื้อ คุณภาพ บริการจะเกิดขึ้นกับ  
ขบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจาก  
กระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมิน  
คุณภาพการบริการปัจจุบันมีดังนี้ 1) การบริการที่เป็นรูปธรรม 2) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ 3)  
การตอบสนองต่อลูกค้า 4) ความมั่นใจได้ในบริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

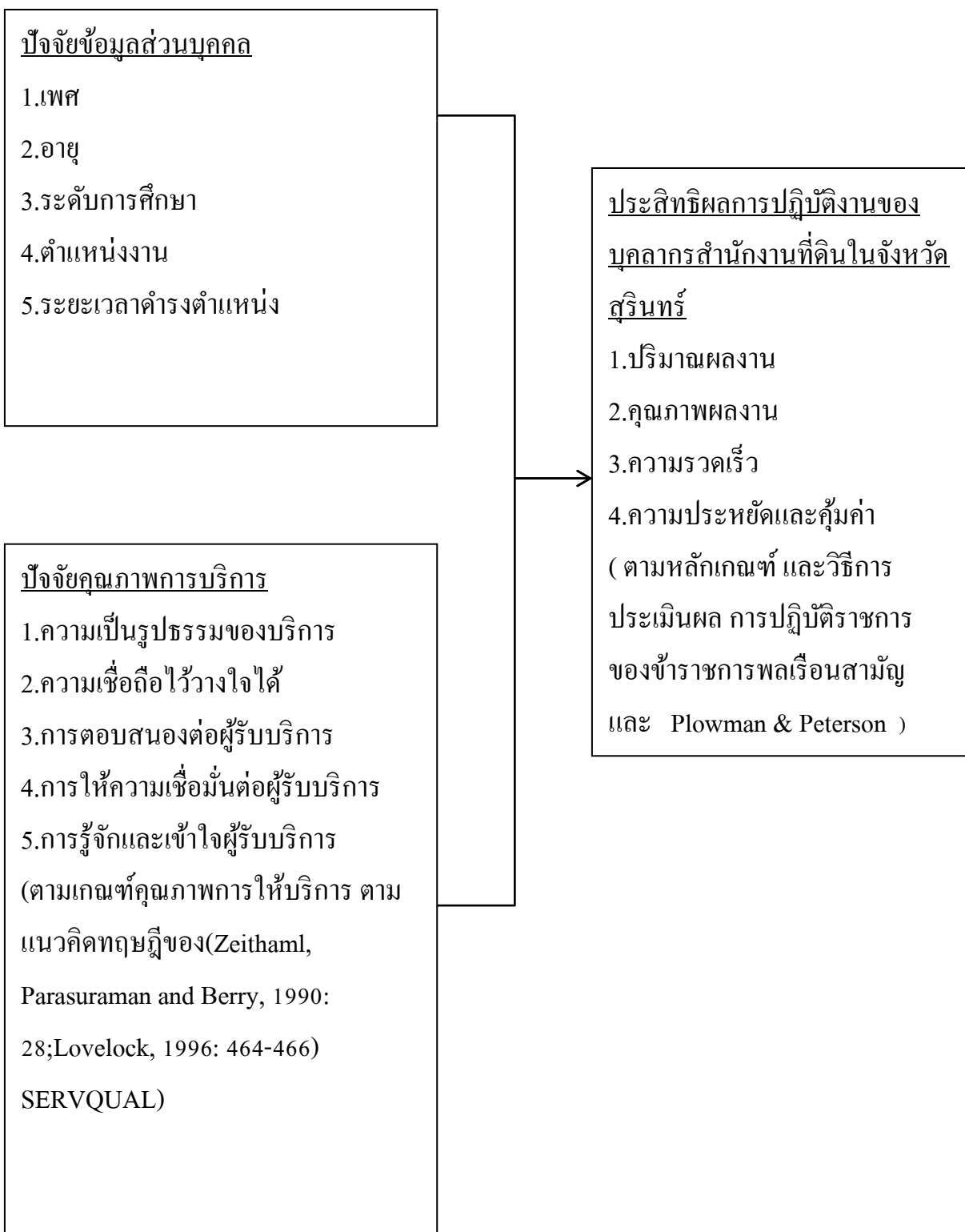
Peterson & Plowman (1953) (อ้างใน มารวย วิษณุยุทธนากุล, 2560 หน้า 22-23) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ  
เป็นความสามารถในการผลิตและคุณภาพของการมีประสิทธิผลในการผลิตดังนั้นในการวัดประสิทธิภาพใน  
การทำงานจึงพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการได้แก่

- 1.คุณภาพของงาน 2.ปริมาณของงาน 3.เวลา 4.ค่าใช้จ่าย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างโดยศึกษาถึงเรื่องคุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานราชการ สังกัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาจำนวน 137 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมา พิจารณาเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งน่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

#### ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ

(Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) SERVQUAL ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

#### ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ โดยผู้วิจัยได้ใช้ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ(ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและแนวคิดของ ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953, p. 433) ประกอบด้วย

1. ปริมาณผลงาน
2. คุณภาพผลงาน
3. ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด
4. ความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎีผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา,ตำแหน่งงาน,ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

#### 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิได้แก่ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ทำ การสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขาจำนวน 137 คน โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานและผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิได้แก่ข้อมูลเอกสารประกอบการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### 5.การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากรใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามความต้องการในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามหลักการการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ใช้หลักค่าสูงสุด (5) – ค่าต่ำสุด (1) / จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล(วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 , 8-11)

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากรใช้การสรุปเป็นเชิงพรรณนา

#### วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตัวอย่างการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรในศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออก โฉนดที่ดิน

จังหวัดอุบลราชธานี- อำนาจเจริญ - ศรีสะเกษ – ยโสธรและบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งไม่ใช่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน

4. นำข้อมูลมาวิเคราะห์

การหาค่าความเชื่อมั่น โดย Cronbach's Alpha ทำโดยนำเครื่องมือขึ้นไปสอบวัดกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่ง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น การแปลผลทำได้เหมือนกับการหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีอื่น ๆ คือค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง +1 ตัวเลขที่ยิ่งเข้าใกล้ 1 ยิ่ง แสดงว่า มีความเชื่อมั่น สูงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบความคงเส้นคงวภายในของเครื่องมือที่ยอมรับได้โดยทั่วไป คือ ต้องมากกว่า 0.8 แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่ามีค่าเข้า ใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ค่อนข้างน้อย (Streiner & Norman, 1995, p.7) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha ซึ่งทดสอบ (Try out) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรในศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออก โฉนดที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี- อำนาจเจริญ - ศรีสะเกษ – ยโสธรและบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด อุบลราชธานีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง และนำแบบสอบถามมาคำนวณหา ค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จาก โปรแกรม สำเร็จรูป (Microsoft Excel ) ได้ค่าเท่ากับ 0.968 ซึ่งถือได้ว่าแบบทดสอบมีความคงที่ น่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีและสามารถนำไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจริงได้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษา จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน,ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง พบว่า

1.เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 72 คน คิดเป็น ร้อยละ52.6 เพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.7 และอื่นๆจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

2.อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ30 ปี ขึ้นไป – 40 ปีจำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.1 รองลงมามีอายุ 40 ปี ขึ้นไป – 50 ปีจำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ29.9 อายุ 50 ปี ขึ้นไปจำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ25.5 อายุ 20 – 30 ปีจำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ12.4 ตามลำดับ

3.ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระดับปริญญาตรีจำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.7 รองลงมา ระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ30.7 ระดับ มัธยมปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ6.6และระดับ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ5.1 ตามลำดับ

4.ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นระดับชำนาญงาน,ระดับชำนาญการจำนวน 68 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.6 รองลงมา ระดับปฏิบัติงาน, ระดับปฏิบัติการจำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ21.9 พนักงานราชการ,ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราวจำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ16.8 ระดับอาวุโส,ระดับชำนาญการ พิเศษ จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.6และระดับอำนาจการตัดสินใจ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

5.ระยะเวลาดำรงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากที่สุดคือระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 15 ปี ขึ้นไปจำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ35 รองลงมา ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง1 – 5 ปีจำนวน 34 คน คิดเป็น



ร้อยละ 24.8 ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 10 ปี ขึ้นไป – 15 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.6 และ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 5 ปี ขึ้นไป – 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

## 2.คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์

ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม อยู่ใน ระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.434

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลำดับที่ 1 โดย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 86.18 รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.30 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.12 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ใน ระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.96 ตามลำดับ

## 3.ประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์

ระดับความคิดเห็นระดับประสิทธิผลการในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินใน จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.499

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลำดับที่ 1 โดย ด้านคุณภาพผลงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.02 รองลงมา ด้านความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.16 ด้านความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.88 ส่วนด้านปริมาณผลงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็น ร้อยละ 80.00ตามลำดับ

## 4.การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า**

จากการทดสอบสมมติฐานหลักพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่า  $r$  เท่ากับ .765\*\* Sig = .000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการมี ความสัมพันธ์กัน ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินใน จังหวัดสุรินทร์

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ ทุกสาขา พบว่า**

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากรใน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา ทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.499 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) แสดงว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก

ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและปริมาณผลงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า**

คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า r เท่ากับ .765\*\* ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ทุกสาขา

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษา คุณภาพการบริการต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดสุรินทร์ ทุกสาขา ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการผลการศึกษาพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนยังไม่เพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการควรจัดสรรเพิ่มเติมหรือมีการบริหารจัดการงานบุคคลภายในเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินด้วย

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากการผลการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดิน ไม่ได้มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอทั่วถึง ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการและควรมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานได้เสมอเพื่อพร้อมตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจากการผลการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินควรเพิ่มการให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้องจัดให้มีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการและมีความพร้อมในการให้บริการทันทีที่ประชาชนต้องการเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการจากการผลการศึกษา พบว่า เป็นด้านที่สำนักงานที่ดินมีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดแต่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ในหลายช่องทาง เช่น

การประชาสัมพันธ์วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ ให้ดียิ่งขึ้นและปรับปรุงฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการ ด้วยความสุภาพและมีมารยาทที่ดีมีใจรักการบริการให้เพิ่มขึ้น

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการจากการผลการศึกษา พบว่าสำนักงานที่ดินมีการให้บริการประชาชน นอกเวลาเดิมอยู่ในขั้นคืออยู่แล้วแต่หากเพิ่มช่วงเวลาที่มากขึ้นหรือสามารถผลัดเวรเจ้าหน้าที่มาให้บริการในวันหยุด โดยจัดให้เป็นงานเบ็ดเตล็ดมาดำเนินการในเวลาดังกล่าวเพื่อลดงานในวันปกติทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยกรมที่ดินจัดให้มีค่าใช้จ่ายช่วงเวลาดังกล่าวเพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการ

ด้านปริมาณผลงาน จากการผลการศึกษา พบว่าการปฏิบัติงานตามจำนวนงานตามเป้าหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานนั้นยังไม่ดีพอเนื่องจากปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับอัตรากำลังบุคลากรควรเพิ่มบุคลากรและเพิ่มเทคโนโลยีลด ขั้นตอนดำเนินการ,แก้ไขระเบียบปฏิบัติให้บุคลากรสามารถดำเนินการได้ง่ายลดขั้นตอนการพิจารณาเพื่อให้แต่ละงานสามารถดำเนินการได้ง่ายและรวดเร็ว

ด้านคุณภาพผลงาน จากการผลการศึกษา พบว่าคุณภาพของงานที่ทำยังมีข้อผิดพลาด ควรพัฒนาการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการทั้งในงานรังวัดและในงานทะเบียน โดยพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์และจัดหาเครื่องมือให้ใช้งานได้ง่ายและเพิ่มคุณภาพของงานเพื่อลดการทำงานที่ผิดพลาดโดยบุคคล

ด้านความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด จากการผลการศึกษา พบว่า ควรพัฒนาการบริการโดยลดขั้นตอนเพื่อลดระยะเวลาดำเนินการสามารถดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว มีความถูกต้องแก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยนำเทคโนโลยีมาช่วย

ด้านความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร จากการผลการศึกษา พบว่า ควรนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ด้วยความคุ้มค่าและเป็นการประหยัดทรัพยากร

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักงานที่ดินในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านคุณภาพการบริการ
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน เพื่อนำมาปรับใช้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน
3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดิน เป็นไปอย่างมีคุณภาพและเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

### ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการทำงานเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการทำการวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับการทำ วิจัยเชิงคุณภาพ รวมทั้งกำหนดขอบเขตของการศึกษาเฉพาะสำนักงานที่ดินในแต่ละแห่งเนื่องจากบริบทพื้นที่ที่จำนวนผู้ใช้บริการปริมาณงานแต่ละสำนักงานที่ดินไม่เท่ากันเพื่อสามารถศึกษาได้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียดและถูกต้องมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป
3. ควรมีการศึกษาวิจัยในหน่วยงานอื่นหรือสำนักงานที่ดินจังหวัด อื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างจากผลการศึกษาในเรื่องนี้อย่างไร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

### บรรณานุกรม

กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชญา มาลีศรี,ปรารธนา ปุณณกิติเกษม,(2554) การประเมินระดับ

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลองSERVQUAL. วารสาร  
วิจัยและพัฒนา มจร.ปี ที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม 2554, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พนิดา เพชรรัตน์, (2556),คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 , บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศุภลักษณ์ สุริยะ, (2556),แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร  
,ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เก็จวดี ศรีจันทร์ ,(2557) ,คุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ ทูชอัป ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการ 4G LTE เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชลธิชา ศรีบำรุง , ( 2557) , คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัด

ชลบุรี,รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สยาม ชูกร ,(2559), คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม  
อัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว , ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุวรรณณี เข็นรักศรี ,(2561) , คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
สาขาปราณบุรี , รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.  
กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี, (2557) , คุณภาพชีวิตการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้า  
พนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกริก

ริญญารัตน์ อัคร โชนกนวกิตติ ,(2560) , การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร  
ภายในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำ  
อากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ,บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กานติมา พงษ์นัยรัตน์ , (2562) ,ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์ต่อ  
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่  
จังหวัดระยอง,รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

สุดารัตน์ สุบิน ,(2563), คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของ ข้าราชการ  
ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ,(2552), สำนักงาน  
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service:  
Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

Gronroos, G. T. (1990). Service management and marketing. Massachusetts:  
Lexington Books.

Steve and Cook. (1995). Practucak Teanwork for Customer Service. Team Performance Management. Vol.1, Iss, pp.53.

Peter, P. & Donnelly, J. H. (2004). Marketing Management: Knowledge and Skills (7thed.). New York: Me Graw-Hill

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. (3rd ed.). Ill: Irwin.

Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. AdministrativeScience Quarterly, 22.

Harrington Emerson. (1913). The twelve principles of efficiency. New York: Engineering Magazine.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., and MacKenzie, S. B. (1997). "Organizational CitizenshipBehavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance."Journal of Applied Psychology 82 : 262-270. Retrieved April 10, 2018,from PsycARTICLES Database.