

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูป ที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Guidelines to Enhance an Efficiency in a Service Delivery of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office

วรรณวรา ปิ่นทอง¹ กมลวรรณ วรรณนัง²

Wanwara Pinthong, Kamolwan Wantanang

บทคัดย่อ (Abstract)

ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 308 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) และหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก 2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน 3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดโครงการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น 2) ด้านกระบวนการการให้บริการมีระบบบัตรคิวการให้บริการตามลำดับ

Received: 2022-08-26 Revised: 2022-09-23 Accepted: 2022-09-28

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: wanvara32@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

ก่อนหลัง และมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และ4) ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ ปรับปรุงงาน อุปกรณ์ และอบรมการใช้เครื่องมือด้านรังวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คำสำคัญ (Keywords): แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ; การให้บริการประชาชน

Abstract

This research has objectives to 1) study the efficiency in service delivery of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office, 2) compare the service delivery efficiency of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office using individual factors and 3) study guidelines to enhance an Efficiency in a Service Delivery of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office. A group sample of quantitative research includes 308 people who used the service of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office. For qualitative research, the number of group samples is ten, including community leaders in the land reform area, volunteers for agricultural land reform, and other organizations who avail the office's services. Tools used in the study were surveys and interviews. Regarding data analysis, frequency, percentage, average, standard deviation, T value, and F value at the significance level of 0.05 were utilized in the quantitative analysis. Meanwhile, content analysis was leveraged in the qualitative analysis. The research found that 1. an efficiency in service delivery of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office is at the highest level. Considering each perspective, it was revealed that the service process perspective and accuracy and responsiveness perspective received the highest-level scores. Meanwhile, the staff perspective and facilities perspective received high-level scores. 2. Publics of different genders, ages, education levels, occupations, and monthly income do not have a significant difference in terms of opinions for the efficiency in service delivery of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office 3. Ways to enhance Efficiency in a Service Delivery of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Reform Office include 1) For staff, organize a training program to enhance knowledge and work experience so that staff can accommodate people more efficiently, 2) For service process, there should be a queue system established and signages to inform service processes to the public, 3) For facilities, online service system should be developed, and 4) For accuracy and responsiveness, work and equipment should be enhanced, and there should also be training on surveyor tools usage.

Keywords: Guidelines to Enhance Efficiency; public service delivery

บทนำ (Introduction)

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนด โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์โดยในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา คือ 1) พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ 2) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และ 3) ปรับวิธีการทำงาน จากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด เป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 2)

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเกษตรกรและสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำเกษตรกรรมในเขตปฏิรูปที่ดิน รวมไปถึงจนถึงการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในด้านกฎหมายการปฏิรูปที่ดิน ซึ่งภารกิจค่อนข้างหลากหลายและมีเกษตรกรที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลกว่า 2,500 ราย พื้นที่ปฏิรูปที่ดินกว่า 30,000 ไร่ ซึ่งมีพื้นที่ดำเนินการอยู่ใน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเสนา บางไทร ลาดบัวหลวง พระนครศรีอยุธยา อุทัย วังน้อย บางบาล และบางปะอิน ทำให้บุคลากรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยให้มีการออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างหน่วยงานกับประชาชน มีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการมีศูนย์บริการประชาชนที่มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นระบบอย่างแท้จริง ซึ่งการให้บริการประชาชนด้วยศูนย์บริการประชาชนนั้น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยายังมิได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ทำให้ไม่ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เป็นไปตามแนว

ทางการพัฒนาการบริการประชาชนและประสิทธิภาพของภาครัฐในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้เล็งเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานราชการอื่นๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มารับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี 2564 จำนวน 1,328 คน (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 308 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N คือ กลุ่มประชาชนที่รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้นำชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 3 คน อาสาปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (อสปก.) จำนวน 3 คน และหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ จำนวน 4 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้คำถามแบบมีโครงสร้างเพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และรวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน

กระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ ด้านละ 5 ข้อ รวม 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นคำถามปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ ถ้ามีข้อแก้ไข ดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้ สถานที่สัมภาษณ์ วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ ด้านละ 2 ข้อ รวม 8 ข้อ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 จึงถือว่าใช้ได้

$$\text{สูตรการคำนวณค่า IOC } \frac{\sum R}{N}$$

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ผู้รับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราซ (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย แนวทางการพัฒนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึงปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้วยตนเอง จนครบจำนวน 308 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึงปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยตรงด้วยตนเอง จำนวน 10 คน ในเดือนมีนาคม 2565

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของคำสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยนำคำสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 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

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เป็นปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากถ้าวัดปริมาณงานโดยเฉลี่ยต่อคนในปัจจุบันถือว่ามีความเหมาะสม แนวทางการแก้ไข คือ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ

เจ้าหน้าที่ที่แทนการเพิ่มจำนวนคน โดยจัดโครงการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานเนื่องจากขาดประสบการณ์ จะสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

4.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระบบการบริการค่อนข้างดี แต่ใช้เวลานาน มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการซักถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ระยะเวลานาน และความล่าช้าของขั้นตอนในการให้บริการ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดต่อการให้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการสำหรับผู้มารับบริการ และมีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำรายละเอียดการติดต่อรับบริการ อีกทั้งมีเครื่องคอมพิวเตอร์แนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประชาชนมีความคิดเห็นว่าจะต้องมีความถูกต้องของเอกสารเพื่อให้ตรงกับความต้องการมากกว่านี้ มีการพูดคุยกันของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มีความชัดเจน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมาย และวิชาการงานที่ดิน เพราะมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ ผู้บริหารควรวางนโยบายด้านการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้ บริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย พึงตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการ ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของตระกูล อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง

ไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมด้านความทั่วถึง

1.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง ให้บริการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากกระบวนการให้บริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นในระดับมาก ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เนื่องจากการจัดอาคารสถานที่เพียงพอ มีความสะดวกในการเดินทาง บริเวณตึกหรือห้องพักหรือที่นั่งรอของประชาชนจะต้องมีเพียงพอ มีเครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม นอกจากนี้ยังต้องจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน สิ่งสำคัญภายในและภายนอกสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะต้องมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีห้องสุขา ไว้บริการประชาชน หรือผู้มาติดต่องาน สุดท้ายคือจะต้องมีบริเวณสำหรับที่นั่งด้านนอกสำหรับบุคคล ที่ต้องการสูบบุหรี่ และสถานที่จอดรถที่เป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ผู้ที่มาใช้บริการ โดยการจัดตกแต่ง ภูมิทัศน์โดยรอบสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้สวยงาม ด้วยการจัดสวนหย่อม ปลูกดอกไม้และไม้ประดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชิษฐา ชาญณรงค์ (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการ

ให้บริการในด้านต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ

1.4 ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีบริการที่มีความถูกต้อง การให้บริการที่ได้รับตรงกับความ ต้องการเนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพราะเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพราะการบริการเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็น การกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรวลัย รัตนมา (2560) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการ บริการ และด้านความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยม ฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขา เมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการ ติดต่อ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนจะมี ระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจาก สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรนำหลักการบริการหรือการบริหารงานใหม่ๆ เช่น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน เพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกขณะ อีกทั้งเป็นการปรับตัวการบริการที่มุ่งประโยชน์ต่อผู้รับบริการสูงสุด ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลการ เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า การ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากรเป็นดังนี้ผู้รับบริการที่มีเพศ

อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิวา เฝ้าวิช และพินัย วิถีสวัสดิ์ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับอายุการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้พบว่า ระดับอายุการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างรวดเร็ว โปร่งใส โดยการปฏิบัติหน้าที่ที่มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระบบการบริการที่ดี แต่ขั้นตอนการให้บริการมีระยะเวลานาน จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวต่อการให้บริการประชาชน

2. พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ โดยสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังขาดอุปกรณ์ในการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ และควรพัฒนาระบบงานบริการและระบบฐานข้อมูลที่ดินในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรับบริการ เช่น การยื่นความประสงค์ขอรังวัดในรูปแบบออนไลน์ การตรวจสอบสิทธิผ่านระบบ เป็นต้น

3. ปรับวิธีการทำงาน จากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด เป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีระบบการบริการที่สามารถตอบสนองประชาชน แต่อย่างไรก็ตามจำนวนบุคลากรเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้มีการศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรพัฒนาระบบงานบริการและระบบฐานข้อมูลที่ดินให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง และควรปรับปรุงโครงสร้างการองค์กร และกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรใหม่ เพื่อเกิดความคล่องตัวควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นนักบริหารมืออาชีพ และเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่มีวิสัยทัศน์ ทันยุคสมัย เป็นแบบอย่างให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มาขอรับบริการ และควรสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มเติมและจัดหาทุนการศึกษา อบรม ศึกษานำให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิดการให้บริการทันกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน

3. ควรสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อระดมแนวคิดและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการการถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และควรจัดให้มีการทำกิจกรรมพิเศษร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นครั้งคราวและอย่างต่อเนื่อง

4. ควรสนับสนุนให้มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการและนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องตามข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ดี และควรสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนและประเภทของเอกสารที่จะต้องนำมาเมื่อจะขอรับบริการ โดยควรจัดให้มีการเผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องขั้นตอนและประเภทงานบริการต่างๆ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามสื่อที่เหมาะสม เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หรือสิ่งพิมพ์ ตลอดจนควรจะขอความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ดังกล่าวให้กับประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะช่วยในการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้ไม่ต้องนั่งรอคอยนานในการมาขอรับบริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในแต่ละครั้ง และควรที่จะมีการอบรมเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรในการทำงานสามารถที่จะหมุนเวียนในการทำงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านกระบวนการการให้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม และควรปรับปรุงขั้นตอนใน

การให้บริการให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ควรนำรูปแบบทางการบริหารมาปรับใช้กับการบริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการประชาชนในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงานให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ อีกทั้งควรที่จะเพิ่มเอกสารที่ให้ความรู้กับประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเต็มที่ เช่น การจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ จัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อบริการประชาชน รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

4. ด้านความถูกต้องและตอบสนองต่อความต้องการ ควรให้ความสำคัญในงานบริการเป็นอย่างยิ่ง การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม ติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ 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

เอกสารอ้างอิง (References)

- ตระกูล อมรนาถ (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธางค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ไพรวลัย รัตนมา (2560). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศาสนาวัฒนธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ ธานี
- รุ่งทิภา เฝ่าวณิช และพินัย วิถีสวัสดิ์. (2562). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนา ฝีมือแรงงานเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่ง สุวรรณภูมิ.
- สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขา เมืองตราด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏรำไพพรรณี
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 - 2580)*.
- เสาวลักษณ์ ติมั่น. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรส่วน ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- อัญชิษฐา ชาญณรงค์. (2561). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.