

ประสิทธิภาพการใช้งาน Mobile Application "Smart Lands" ของกรมที่ดิน
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Efficiency of "Smart Land" Mobile Application, Department of Land: A case study of
Ayutthaya Land Office

ธีรชัย คำแก้ว

Teerachai Damkaew

6414830026@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพและรูปแบบการให้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" และ (2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการผ่าน Mobile Application "Smart Lands" โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการ 353 กลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 6 คน

ผลการวิจัยพบว่า Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพในการให้บริการตามแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการและคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจและการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ; ประสิทธิภาพ; สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา; สมาร์ทแลนด์

Keyword : Service; Efficiency; Ayutthaya Land Office; Smart Lands

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องประสิทธิภาพในการใช้งาน application Smart land ของกรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**นักศึกษาลูกสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานของรัฐที่สังกัดอยู่ กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินซึ่งในปัจจุบันมีการดำเนินงานโดยแบ่งเขตการรับผิดชอบออกเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และส่วนแยก โดยรับผิดชอบตามพื้นที่สำนักงานต้องอยู่และเขตใกล้เคียงการเข้ารับบริการของประชาชนต้องเดินทางไปยังพื้นที่ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินนั้นๆจึงจะเข้ารับบริการได้ ปัญหาสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือความแออัดของสำนักงานที่ดินในแต่ละสาขาเนื่องจากในแต่ละวันมีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ผู้เข้าใช้บริการต้องใช้เวลาที่รอนานและพื้นที่รองรับไม่เพียงพอ ซึ่งปัจจุบันมีการเข้ามาติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานที่ดินราว 13 ล้านครั้งต่อปี และปรึกษาหารือราวเดือนละ 30,000 ครั้งต่อปี กรมที่ดินจึงมุ่งมั่นพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือนำพาความสะดวกสบายสู่ประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ด้วยเป้าหมายการให้บริการที่มีคุณภาพ กรมที่ดินจึงได้พัฒนา Mobile Application ภายใต้อีโก้ "Smart Lands" ที่รวบรวมช่องทางเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมที่ดินไว้ที่จุดโดยการรวบรวมการให้บริการด้านที่ดินต่าง ๆ ไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน ที่สำคัญสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตวิถีใหม่ตามแนวทาง New Normal

จากที่กล่าวข้างต้น การศึกษาประสิทธิภาพของ Mobile Application "Smart Lands" ในการนำมาให้บริการแก่ประชาชน ณ สำนักงานสาขา จะทำให้หน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

คำถามการวิจัย

Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามแนวคิดประสิทธิภาพในการให้บริการของ Peterson & Plowman หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ ของ Mobile Application "Smart Lands"
2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการผ่าน Mobile Application

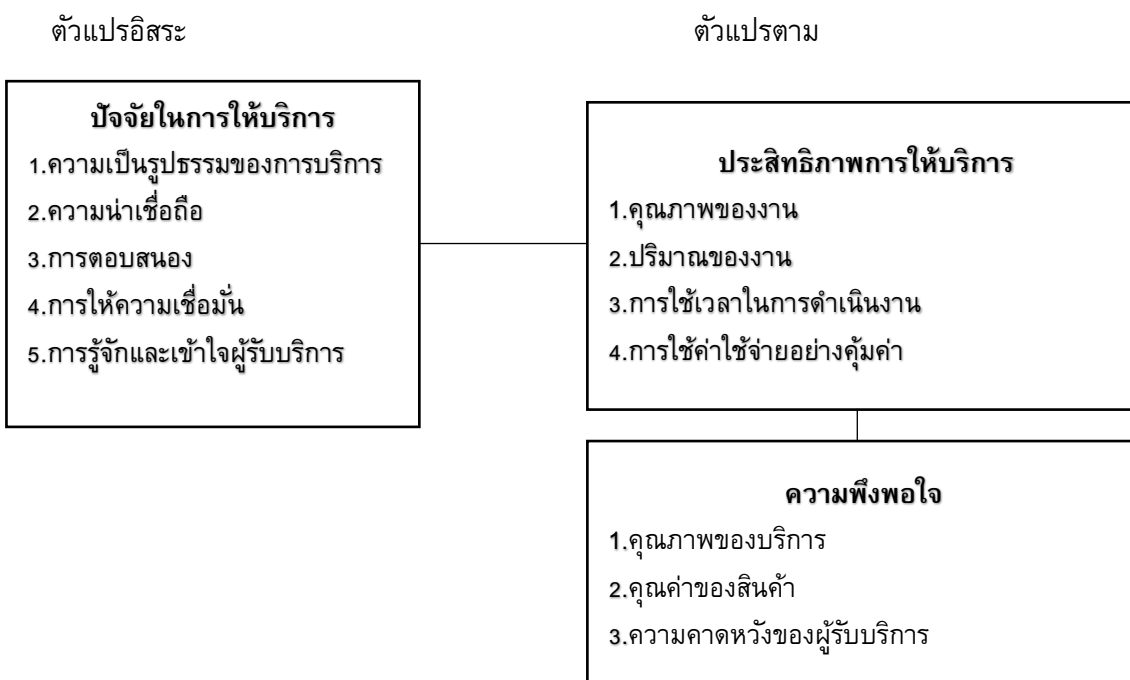
"Smart Lands"

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ Mobile Application "Smart Lands"

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดปัจจัยการให้บริการของพาราซูรามานและคณะ (อ้างถึงใน ภาวณีย์ ทองแย้ม, 2560) ประสิทธิภาพในการให้บริการของปีเตอร์สัน และโพลแมน (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) และความพึงพอใจของโพรเฟสเซอร์ เคลสเฟอร์เนลล์ (อ้างถึงใน กาญจนา ทวีพันธ์และววมยุรา คำสุข, 2558) มากำหนดเป็นกรอบการวิจัย ดังนี้



แผนภาพ 1. แสดงกรอบการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากระยะเวลาการเก็บข้อมูล 30 วันทำการจากจำนวนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 3,000 คน ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง $\pm 5\%$ ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 353 กลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติบนที่รหัสข้อมูลดังกล่าวและประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 คน แบ่งเป็น 4 ฝ่าย ประกอบด้วย กลุ่มงานวิชาการ 2 คน ฝ่ายทะเบียนจำนวน 2 คน ฝ่ายรังวัดจำนวน 1 คน และอำนาจการจำนวน 1 คน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบโครงสร้างที่แน่นอน (Structured interview) คือ การสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เนื้อหาของคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์การศึกษา และผลการศึกษาเป็นการนำเสนอการบรรยายเรียงลำดับตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์

สถิติในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษา และใช้สถิติเชิงอนุมาน (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

(1) ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ (n = 353)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	43.30
หญิง	200	56.70
รวม	353	100.00
อายุ		
20-30	129	36.50
31-40	121	34.30
41-50	60	17.00
51-60	43	12.20
รวม	353	100.00
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	22.40
ปริญญาตรี	238	67.40
สูงกว่าปริญญาตรี	36	10.20
รวม	353	100.00
อาชีพ		
ค้าขาย	42	11.90
หน่วยงานราชการ	143	40.50
พนักงานเอกชน	105	29.70
เกษตรกร	34	9.60
อื่นๆ	29	8.20
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 56.70) มีอายุส่วนใหญ่ในช่วง 20-30 ปี รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 36.50, 34.30 และ 17.00 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 67.40) และอาชีพส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในหน่วยงานราชการ รองลงมาคือพนักงานเอกชน ค้า (คิดเป็นร้อยละ 40.50, 29.70 ตามลำดับ)

ผลการศึกษา

(1) ปัจจัยการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1331$, S.D. = .66474) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4 ข้อ อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้งาน Application Smart land ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.159$, S.D. = .7445) รองลงมา Application Smart land มีคำอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.139$, S.D. = .7504) มีอุปกรณ์ที่รองรับ Application Smart land ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X} = 4.125$, S.D. = .7547) มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับ Application Smart land ในหลากหลายช่องทาง เช่น บ้ายประชาสัมพันธ์ภายในกรมที่ดิน, ช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่งาน เป็นต้น ($\bar{X} = 4.034$, S.D. = .8686) ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมี

1 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 1.4 Application Smart land มีความทันสมัยเหมาะสมกับการขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.210, S.D. = .7433$)

ขณะที่ด้านความน่าเชื่อถือของใช้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1853, S.D. = .62614$) เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 3 ข้อ อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ Application Smart land ให้บริการข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.173, S.D. = .7160$) รองลงมา Application Smart land มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบ ($\bar{X} = 4.161, S.D. = .7067$) และมีความปลอดภัยสำหรับการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.125, S.D. = .7733$) ตามลำดับ และด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการมี 2 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ Application Smart land มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.241, S.D. = .7122$) รองลงมา ข้อมูลที่ได้จากภายใน Application Smart land ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือและตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.227, S.D. = .7267$)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของ Mobile Application "Smart Lands" โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1909, S.D. = .64131$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการขอรับบริการภายในแอปพลิเคชันได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.176, S.D. = .7445$) รองลงมา ได้รับข้อมูลต่างๆ จากการให้บริการแอปพลิเคชันตรงตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.170, S.D. = .7572$) ภายใน Application Smart land มีบริการที่ครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.133, S.D. = .7245$) ตามลำดับ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มี 2 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การใช้งาน Application Smart land ตอบสนองกับการให้บริการ ในยุคปัจจุบัน (new normal) ($\bar{X} = 4.244, S.D. = .7211$) และมีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสามารถลดระยะเวลาในการรับบริการได้ ($\bar{X} = 4.232, S.D. = .7209$)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ของ Mobile Application "Smart Lands" โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1058, S.D. = .68361$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สำนักงานที่ดินมีความพร้อมที่คอยสนับสนุนการใช้งาน Application Smart land แก่ ($\bar{X} = 4.136, S.D. = .7375$) รองลงมา กรมที่ดินผู้พัฒนา Application Smart land มีความพร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.096, S.D. = .7476$) มีการรับประกันความปลอดภัยของข้อมูลที่จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่ถูกเผยแพร่ออกสู่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.085, S.D. = .7824$)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของ Mobile Application "Smart Lands" โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1671, S.D. = .66644$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 4 ข้อ อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ Application มีการบริการที่หลากหลายตรงกับกิจกรรมที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ($\bar{X} = 4.190, S.D. = .7543$) รองลงมา สามารถลดความยุ่งยากของขั้นตอนการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการจากสำนักงานกรมที่ดินโดยตรง ($\bar{X} = 4.184, S.D. = .7852$) ผู้ให้บริการ Application Smart land รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.130, S.D. = .7538$) ผู้ใช้บริการ Application Smart land สามารถประสานงานหรือติดต่อกับบุคลากรของสำนักงานที่ดินผ่านแอปพลิเคชันได้ ($\bar{X} = 4.116, S.D. = .7580$) ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมี 1 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ จากการมาขอรับบริการที่สำนักงานกรมที่ดินโดยตรง เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.215, S.D. = .7569$) รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการให้บริการ (n = 353)

ปัจจัยการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1.การใช้งาน Application Smart land ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.159	.7445	มาก
2. Application Smart land มีคำอธิบาย ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	4.139	.7504	มาก
3.อุปกรณ์ที่รองรับ Application Smart land หลากหลาย สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย	4.125	.7547	มาก
4.Application Smart land มีความทันสมัยเหมาะสมกับการขอรับบริการ	4.210	.7433	มากที่สุด
5.การประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับ Application Smart land ในหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในกรมที่ดิน, ช่องทางออนไลน์ต่างๆ เจ้าหน้าที่งาน เป็นต้น	4.034	.8686	มาก
รวม	4.1331	.66474	มาก
ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้			
1.Application Smart land ให้บริการข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	4.173	.7160	มาก
2.ข้อมูลที่ได้จากภายใน Application Smart land ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือและตรวจสอบได้	4.227	.7267	มากที่สุด
3.Application Smart land มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบ	4.161	.7067	มาก
4.Application Smart land มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน	4.241	.7122	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยสำหรับการให้ข้อมูลส่วนบุคคล	4.125	.7733	มาก
รวม	4.1853	.62614	มาก
การตอบสนองความต้องการ			
1.Application Smart land มีบริการที่ครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.133	.7245	มาก
2.การใช้งาน Application Smart land ตอบสนองกับการให้บริการในยุคปัจจุบัน (new normal)	4.244	.7211	มากที่สุด
3.การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสามารถลดระยะเวลาในการรับบริการได้	4.232	.7209	มากที่สุด
4.ได้รับข้อมูลต่างๆ จากการให้บริการแอปพลิเคชันตรงตามที่คาดหวังไว้	4.170	.7572	มาก
5.สามารถเข้าถึงการขอรับบริการภายในแอปพลิเคชันได้ตลอดเวลา	4.176	.7445	มาก
รวม	4.1909	.64131	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
การให้ความมั่นใจ			
1. กรมที่ดินผู้พัฒนา Application Smart land มีความพร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน	4.096	.7476	มาก
2. สำนักงานที่ดินมีความพร้อมที่คอยสนับสนุนการใช้งาน Application Smart land แก่ประชาชน	4.136	.7375	มาก
3. การรับประกันความปลอดภัยของข้อมูลที่จะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ถูกเผยแพร่ออกสู่สาธารณะ	4.085	.7824	มาก
รวม	4.1058	.68361	มาก
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ			
1. ผู้ให้บริการ Application Smart land สามารถประสานงานหรือติดต่อกับบุคลากรของสำนักงานที่ดินผ่านแอปพลิเคชันได้	4.116	.7580	มาก
2. ผู้ให้บริการ Application Smart land รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ให้บริการ	4.130	.7538	มาก
3. ทำให้ลดความยุ่งยากของขั้นตอนการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการให้บริการจากสำนักงานกรมที่ดินโดยตรง	4.184	.7852	มาก
4. การบริการที่หลากหลายตรงกับกิจกรรมที่ผู้ขอรับบริการต้องการ	4.190	.7543	มาก
5. ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ จากการมาขอรับบริการที่สำนักงานกรมที่ดินโดยตรง เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น	4.215	.7569	มากที่สุด
รวม	4.1671	.66644	มาก

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" สามารถสรุปเป็นรายปัจจัยแต่ละด้าน ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 3)

(1) คุณภาพของการบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.1572$, S.D. = .70313) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ด้านคุณภาพของการบริการของการบริการ 1 ข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับหลังการใช้ Application Smart land ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .749) รองลงมา พึงพอใจกับข้อมูลที่ได้จาก Application Smart land ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .729)

(2) คุณค่าของบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านคุณค่าของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.2025$, S.D. = .69754) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ด้านคุณค่าของบริการ 1 ข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการ Application Smart land ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .757) รองลงมา ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ Application Smart land ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .736)

(3) ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.1964$, S.D. = .67594) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ ความคาดหวังของผู้รับบริการ 1 ข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ Application Smart land ให้บริการตรงกับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .774) และ 2 ข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับประสบการณ์ทางบวกเมื่อใช้บริการ Application Smart land ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .733) และความประทับใจกับการให้บริการผ่าน Mobile Application ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .736)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการ (n = 353)

ประเด็น	\bar{X}		S.D.	การแปลผล
คุณภาพของการบริการ (Quality)				
1. ฟังพอใจกับข้อมูลที่ได้จาก Application Smart land	4.19		.749	ฟังพอใจมาก
2. ความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับหลังการใช้ Application Smart land	4.22		.729	ฟังพอใจมากที่สุด
รวม	4.1572		.70313	ฟังพอใจมาก
คุณค่าของบริการ (Value)				
1. ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ Application Smart land	4.17		.736	ฟังพอใจมาก
2. แนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการ Application Smart land	4.22		.757	ฟังพอใจมากที่สุด
รวม	4.2025		.69754	ฟังพอใจมากที่สุด
ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectation)				
1. ได้รับประสบการณ์ทางบวกเมื่อใช้บริการ Application Smart land	4.22		.733	ฟังพอใจมากที่สุด
2. Application Smart land ให้บริการตรงกับความต้องการก่อนเข้ารับบริการ	4.18		.774	ฟังพอใจมาก
3. มีความประทับใจกับการให้บริการผ่าน Mobile Application	4.22		.736	ฟังพอใจมากที่สุด
รวม	4.1964		.67594	ฟังพอใจมาก

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

จากสมมุติฐานปัจจัยในการให้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" ปัจจัยการให้บริการ ประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application "Smart Lands" ซึ่งได้ใช้สถิติ One-Way ANOVA มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนและระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	F	sig
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.1331	.66474	24.595	0.01*
2. ความน่าเชื่อถือ	4.1853	.62614	25.942	0.01*
3. การตอบสนอง	4.1909	.64131	32.987	0.01*
4. การให้ความเชื่อมั่น	4.1058	.68361	22.166	0.01*
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.1671	.66644	25.906	0.01*
รวม	4.1609	.60623		0.01*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

จากตารางที่ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการทั้ง 5 ด้านของ Application "Smart Lands" ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ด้านการตอบสนอง มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่านัยสำคัญ ทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งเมื่อนำมา วิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการทั้ง 5 ด้านโดยรวม มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็นที่ 1 ด้านคุณภาพของงาน

จากการศึกษาประโยชน์จาก Mobile Application "Smart Lands" ในการนำมาใช้ปฏิบัติงานภายใน สำนักงานที่ดินมีแตกต่างกันขึ้นอยู่กับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยฝ่ายที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด คือฝ่ายทะเบียน รองลงมาเป็นฝ่ายรังวัด กลุ่มงานวิชาการ และอำนวยการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นค่อนข้าง ใกล้เคียงกันคือได้รับประโยชน์บ้างจากการให้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" แต่ไม่มากและส่วนใหญ่ เป็นการได้รับในแง่ของการสนับสนุนในการทำงานคือ การที่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นในการมาใช้บริการ ของสำนักงานที่ดิน ทราบขั้นตอน ทราบระเบียบเบื้องต้น มีการตรวจการหลักฐานต่าง ๆ ทำให้เมื่อมาดำเนินการ ณ สำนักงานที่ดินจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น เช่นนี้จึงเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการที่สำนักงาน จะต้องเป็นให้บริการและข้อมูลที่ได้รับจาก Mobile Application "Smart Lands" ในบางส่วนที่พร้อมให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือแต่ในบางส่วนอาจมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนเนื่องด้วยการบันทึกข้อมูลที่เก่ามาก ๆ ส่วนนี้อาจ เกิดการตกหล่นของข้อมูลตั้งคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูล (สมคิด นามสมมติ, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566) ดังนี้

“ได้รับประโยชน์บ้างในบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน” “เป็นการสนับสนุนการทำงานมากกว่า เพราะ เป็นเรื่องของการบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นส่วนใหญ่ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีส่วนได้รับบริการมากนัก” “บริการที่ได้รับถือว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และถูกต้องอันเนื่องความรู้ความสามารถของผู้พัฒนา ผู้เป็นคน จัดทำข้อมูลหรือนำข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูล”

ทั้งนี้คำอธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการและความน่าเชื่อถือ ความสามารถของผู้ให้บริการ คือ การบริการที่มอบแก่ผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวก และผู้ให้บริการมีชื่อเสียงขององค์กร หรือมีความรู้ความสามารถความชำนาญของผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ 2 ด้านปริมาณงาน

Mobile Application "Smart Lands" ได้รับการตอบรับในเรื่องของการใช้งานโดยมีข้อมูลจากกรมที่ดิน ว่า มีการดาวน์โหลด Application มากกว่า 300,000 ครั้งและยังมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานอย่างต่อเนื่อง แต่ในบางส่วนยังคิดเห็นว่ายังไม่ได้ผลตอบรับเท่าที่ควร ไม่เป็นวงกว้างซึ่งส่วนที่ใช้งาน เป็นกลุ่มคนที่มีการติดต่อสำนักงาน ที่ดินอยู่เป็นประจำ ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ นาน ๆ ครั้งยังไม่รู้จักบริการนี้ ในส่วนของปริมาณงาน ผู้ให้ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นไปในทางเดียวกันคือ ไม่มีผลต่อปริมาณงานประจำวันของสำนักงานที่ดิน เพราะบริการที่ จัดทำขึ้นนั้นเป็นเพียงแค่ส่วนเล็กๆของภารกิจ หน้าที่ของสำนักงานที่ดินเท่านั้นจึงไม่ได้มีส่วนทำให้ปริมาณงานของ สำนักงานที่ดินน้อยลงหรือเพิ่มขึ้น แต่มีผลต่อปริมาณงานที่มีประสิทธิภาพ คือทำให้งานที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพ ด้วยความรู้ ความเข้าใจบริการก่อนเข้ามาใช้บริการ แต่ยังคงมีส่วนเฉพาะงานของฝ่ายทะเบียนในส่วนงานอื่นยังไม่ ได้รับผลมากนัก ดังคำอธิบายของ (ดิเรก นามสมมติ, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566) ดังนี้

“จากข้อมูลของกรมที่ดินมีการดาวน์โหลด Mobile Application "Smart Lands" จำนวนมากกว่า 300,000 ครั้ง สำนักงานที่ดินเองก็มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเสียงตอบรับอาจจะไม่เยอะมากในวงกว้างแต่เป็นที่รู้จัก ในประชาชนที่เข้าใช้บริการสำนักงานที่ดินประจำ เช่น นายหน้าที่ดิน เจ้าหน้าที่ประเมิน หรือธนาคาร ” “ไม่ค่อยมีผล มากเท่าไร เพราะลักษณะการให้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" ไม่ได้ครอบคลุมการทำงานของ ฝ่ายทะเบียนมาก ยังมีส่วนงานอื่น ๆ ที่เยอะกว่าจะต้องให้บริการ” “เป็นการบริการด้านข้อมูล ประชาชนก็สามารถ

เข้าถึงได้ง่าย เมื่อมารับบริการยังสำนักงานที่ดินก็จะไม่มีข้อขัดถกม ลดเวลาการทำงานในการอธิบายในบางประเด็นทราบแล้วเข้าใจขั้นตอนมากขึ้น”

ทั้งนี้คำอธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านปริมาณงานคืองานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสม

ประเด็นที่ 3 ด้านเวลา

ในประเด็นด้านเวลา เป็นการบริการที่เหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบันมากทั้งเรื่องการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนกับการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เรื่องโรคระบาดโควิด 2019 การเว้นระยะห่าง การลดการสัมผัสระหว่างกัน ยังเป็นบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วเพราะสามารถรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถรับบริการได้จากสมาร์ตโฟนที่ในยุคนี้ทุกคนต่างใช้กันอยู่แล้ว และเป็นการเข้ารับบริการจาก Mobile Application "Smart Lands" รวดเร็วกว่าเข้ารับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน ดังคำอธิบายของ (สมศักดิ์ นามสมมติ, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566) ดังนี้

“เหมาะสมอย่างมากเป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่ตอบสนองกับความต้องการและยุคสมัยปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและยังสอดคล้องกับสถานะการโรงระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน” “เป็นช่องทางให้บริการกับประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว และยังทำให้เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการยังสำนักงานที่ดินก็ได้รับบริการที่รวดเร็วไปด้วยจากบริการนัดคิว การเตรียมตัวเรื่องเอกสาร ค่าโอน”

ทั้งนี้คำอธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของปีเตอร์สัน และโพลแมน ด้านเวลาและแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการของพาราซูรามานและคณะ เรื่องการเข้าถึงบริการ คือเวลาในการให้บริการจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ อีกทั้งยังเป็นการหนึ่งในนวัตกรรมภาครัฐ รูปแบบนวัตกรรมการส่งมอบบริการ เป็นการบริการรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการบริการ หรือช่องทางการบริการใหม่ๆ

ประเด็นที่ 4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

Mobile Application "Smart Lands" ยังเป็นบริการที่ยังไม่คุ้มค่ามากนัก เนื่องจากเป็นบริการที่มีการลงทุนงบประมาณสูงแต่มีผู้รับบริการยังไม่มากนักอีกทั้งประโยชน์ของบริการยังไม่ครอบคลุมการทำงานมากนัก แต่มองว่ามีแนวโน้มที่จะคุ้มค่ามากขึ้นในอนาคตด้วยเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่และเอื้อต่อการจดทะเบียนออนไลน์ที่เป็นระบบงานแบบใหม่ที่ทางกรมที่ดินกำลังดำเนินการให้สำนักงานที่ดินสาขาต่าง ๆ รับผิดชอบจดทะเบียนออนไลน์ เช่นนี้เอง Mobile Application "Smart Lands" จึงมีเข้ามามีบทบาทในการช่วยสนับสนุนการจดทะเบียนออนไลน์ในอนาคตด้วย ซึ่งในแง่ของการจัดทำบริการสาธารณะถือว่าคุ้มค่าเพราะประชาชนได้รับประโยชน์จาก Mobile Application "Smart Lands" ไม่มีใครเสียประโยชน์จากการจัดทำบริการนี้ ยังเป็นบริการที่ประชาชนเข้ามาใช้แล้วคุ้มค่าเพราะเป็นการบริการที่ไม่มีค่าใช้จ่าย อาจจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนของ สมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ตแต่ส่วนนี้เป็นสิ่งพื้นฐานที่ประชาชนในยุคนี้ต่างมีใช้กันอยู่แล้วจึงมองว่าประชาชนจะได้รับความคุ้มค่าที่จะเข้ารับบริการจาก Mobile Application "Smart Lands" และเป็นการช่วยลดทรัพยากรของสำนักงานเช่น ทรัพยากรบุคคลในการให้บริการส่วนนี้ อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ และที่ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านแสดงความคิดเห็นที่ตรงกันคือ ลดการใช้ทรัพยากรของประชาชนทั้งค่าเดินทาง และเวลา ไม่ต้องเดินทางมาสำนักงาน ไม่ต้องเสียเวลา ไม่ต้องลางาน ซึ่งเหล่านี้เองต่างก็เป็นภาระที่ประชาชนจะต้องรับเมื่อเข้ามาใช้บริการยังสำนักงานที่ดิน ดังคำอธิบายของ (นิยม นามสมมติ, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566) ดังนี้

“สำหรับตอนนี้ยังไม่คุ้มค่าแต่ต่อไปในอนาคตคุ้มค่าแน่นอนเพราะอนาคต กรมที่ดินจะมีการจดทะเบียนออนไลน์ ที่ได้เริ่มดำเนินการแล้วในบางพื้นที่และในอนาคตจะครอบคลุมทั้งหมด จึงเป็นการสนับสนุนและต่อยอดได้อีกแน่นอน” “ประชาชนได้รับบริการอย่างคุ้มค่า เพราะสะดวก รวดเร็ว ใช้งานฟรี และเป็นการลดทรัพยากรของประชาชนช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ไม่เสียเวลา ไม่ต้องลางาน”

ทั้งนี้คำอธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ คือการบริหารภาครัฐในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เพื่อปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ ทันต่อสถานการณ์เพื่อความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการผ่าน Mobile Application "Smart Lands" โดยตั้งสมมติฐานงานวิจัยคือ ปัจจัยในการให้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" และวิจัยสำรวจเชิงปริมาณโดยกำหนดเป็นแบบสอบถามและนำผลการวิจัยเพื่อมาทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของ Mobile Application "Smart Lands" โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1331$, S.D. = .66474) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้งาน Application Smart land ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีคำอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย มีอุปกรณ์ที่รองรับ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่ายมีความทันสมัยเหมาะสมกับการขอรับบริการและมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำ ในหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในกรมที่ดิน, ช่องทางออนไลน์ต่างๆ, เจ้าพนักงาน เป็นต้น โดยทุกข้อมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาโดยรวมใกล้เคียงกับงานวิจัยของ สิตานัน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยการให้บริการต่าง ๆ เช่น การมีการแบ่งประเภทของการให้บริการ การให้บริการตามลำดับคิวที่ได้รับ สถานที่รองรับประชาชนเพียงพอ มีจุดประชาสัมพันธ์ก่อนรับบริการ มีค่านัยสำคัญเท่ากับ .000 หมายความว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่กำหนดไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1853$, S.D. = .62614) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 2.1 การให้บริการข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบ มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน และมีความปลอดภัยสำหรับการให้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยทุกข้อมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริกร เลิศทหาร (2556) ได้อธิบายไว้ว่า Reliability คือ การที่ลูกค้ารู้สึกว่าจะวางใจได้ ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็น ถึงความ น่าเชื่อถือ ในด้านนี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด ตรงเวลา และ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยในการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของ Mobile Application "Smart Lands" โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1909$, S.D. = .64131) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้แก่ การมีบริการที่ ครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตอบสนองกับการให้บริการในยุคปัจจุบัน (new normal) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการได้ ข้อมูล จากการใช้บริการแอปพลิเคชันตรงตามที่คาดหวัง

ไว้ และสามารถเข้าถึงการขอรับบริการภายในแอปพลิเคชันได้ตลอดเวลาโดยทุกข้อมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ผลการศึกษาโดยรวมใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้อธิบายไว้ว่า ธนาคารพาณิชย์ต่างหันมาให้ความสำคัญ สนใจกับการปรับกลยุทธ์งานบริการ มากขึ้น นำมาซึ่งนโยบายการตลาดสมัยใหม่ที่มีผู้บริโภคเป็นตัวนำ (Customer orientation marketing driven) เพื่อหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพได้มากที่สุด ซึ่งจะมีผลกับความพึงพอใจที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการธนาคาร

ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นของ Mobile Application "Smart Lands" โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1058$, S.D. = .68361) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การที่กรมที่ดิน เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน สร้างความเชื่อมั่น โดยที่มีสำนักงานที่ดิน คอยสนับสนุนการใช้งาน แก่ประชาชนและมีการรับประกันความปลอดภัยของข้อมูลที่จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่ถูกเผยแพร่ออกสู่สาธารณะ โดยทุกข้อมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ผลการศึกษาโดยรวมใกล้เคียงกับงานวิจัยของสิริกร เลิศทหาร (2556) ได้อธิบายไว้ว่า การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความซื่อสัตย์ของพนักงาน การรักษาความลับของลูกค้า ตลอดจนความรู้ความสามารถของพนักงาน และสอดคล้องกับ ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ได้อธิบายไว้ว่า Assurance คือ การที่ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ สามารถรับประกันความเชื่อมั่นให้ลูกค้าได้ ด้านนี้ เกิดจากความรู้และอรรถาัยของ พนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจต่อสถานบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของ Mobile Application "Smart Lands" โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.1671$, S.D. = .66644) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการ สามารถประสานงานหรือติดต่อกับบุคลากรของสำนักงานที่ดินผ่านแอปพลิเคชันได้ รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ใช้บริการ ลดความยุ่งยากของขั้นตอนการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการจากสำนักงานกรมที่ดินโดยตรง มีบริการที่หลากหลายตรงกับกิจกรรมที่ผู้ขอรับบริการต้องการ และลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ จากการมาขอรับบริการที่สำนักงานกรมที่ดินโดยตรง โดยทุกข้อมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ผลการศึกษาโดยรวมใกล้เคียงกับงานวิจัยของ พัทธินดา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยรวมในระดับมาก คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของ Mobile Application "Smart Lands" กำหนดเป็นคำถามงานวิจัย คือ Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามแนวคิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ของ Peterson & Plowman หรือไม่ อย่างไร ผลการวิจัยผู้ให้ข้อมูลเป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและขอการสืบค้นข้อมูลเพื่อการวิจัย สรุป Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพในการให้บริการตามแนวคิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ของ Peterson & Plowman แต่ละด้านอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ตามแนวคิดเรื่อง คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง คือให้บริการและผู้รับบริการต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและ สร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในเรื่อง

ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ก่อเกิดประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการและได้รับการอย่างมีคุณภาพ มีมาตรฐานจากการที่ผู้พัฒนา ดูแล เป็นเจ้าของฐานข้อมูลและเป็นกรมที่มีภารกิจในการจัดทำบริการที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน แม้ในด้านของผู้ให้บริการ จะไม่ได้รับประโยชน์จาก Mobile Application "Smart Lands" มากนัก แต่ถือว่าเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติของสำนักงานที่ดิน

ปริมาณงาน (Quantity) ตามแนวคิดเรื่องปริมาณงาน คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า แม้กรมที่ดินผู้พัฒนาไม่ได้กำหนดเป้าหมายปริมาณของผู้ใช้งานไว้ แต่ปัจจุบันมีจำนวนการดาวน์โหลดมาใช้งาน มากกว่า 300,000 ครั้ง ส่วนของปริมาณงานจึงไม่สามารถวัดความมีประสิทธิภาพได้โดยตรงแต่สามารถดูได้จากปริมาณงานของสำนักงานที่ดินหลังจากใช้งาน Mobile Application "Smart Lands" ในด้านการใช้งานจริง Mobile Application "Smart Lands" ยังไม่มีประสิทธิภาพด้านปริมาณงานมากนัก เนื่องจากไม่ได้มีผลกระทบต่อปริมาณงานของสำนักงานที่ดิน ไม่ได้ส่งผลให้ปริมาณงานของสำนักงานที่ดินมากขึ้นหรือน้อยลง แต่ส่วนนี้เองก็ไม่ได้ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในด้านปริมาณงาน จำนวนของผู้รับบริการนี้เองคือสิ่งที่เป็เป้าหมายของกรมที่ดินผู้พัฒนา Mobile Application "Smart Lands" ซึ่งในอนาคตเองก็มีแนวโน้มของประชาชนจะใช้งานมากขึ้น

เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และ ทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ซึ่งจากการวิจัยพบว่า เวลา เป็นส่วนที่บ่งบอกถึงความมีประสิทธิภาพมากที่สุดเนื่องจากลักษณะของ Mobile Application "Smart Lands" เป็นการให้บริการที่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านสมาร์ตโฟน มาให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะรูปแบบใหม่ ทันต่อยุคสมัย ประชาชนเข้าถึงง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ประหยัดเวลาว่าการเข้ามารับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน เช่นนี้เอง ประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลาจึงทำให้ Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นอีกส่วนหนึ่งเช่นเดียวกับส่วนของเวลาที่เป็นส่วนที่บ่งบอกว่า Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพเนื่องจาก ในฝั่งของประชาชนผู้รับบริการเป็นการให้บริการประชาชน ที่ไม่มีค่าใช้จ่าย ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ทุกที่ทุกเวลาประหยัดค่าเดินทาง สำนักงานประหยัดทรัพยากรของสำนักงาน แต่ในส่วนของผู้ให้บริการหรือกรมที่ดินการลงทุนพัฒนา Mobile Application "Smart Lands" จำเป็นต้องใช้งบประมาณสูง และไม่ได้มีผลกำไรในการลงทุนเพราะเป็นบริการฟรี แต่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนการจัดทำบริการไม่ได้มองถึงผลกำไรเป็นตัวเงิน แต่มองการที่ประชาชนจะได้รับบริการอย่างทั่วถึงซึ่งบริการนี้ทุกคนสามารถใช้งานได้ ประชาชนทุกคนได้ประโยชน์ จะมากหรือน้อยต่างกัน แต่ไม่มีใครเสียประโยชน์ เช่นนี้เอง Mobile Application "Smart Lands" ก็ตอบโจทย์ความคุ้มค่าในการลงทุนของกรมที่ดิน จึงสรุปได้ว่า Mobile Application "Smart Lands" มีประสิทธิภาพในการบริการด้านค่าใช้จ่ายการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. Mobile Application "Smart Lands" ยังใช้ง่ายยุ่งยากอยู่ในบางขั้นตอนและระบบยังไม่มีความพร้อมในการรับจำนวนผู้บริการพร้อมๆกันได้เลย ในบางเวลาระบบล่มและไม่สามารถใช้งานได้ หรือให้ระบบมีความเสถียรมากขึ้น

2. เพิ่มจุดบริการในการแนะนำการใช้งาน Mobile Application "Smart Lands" เพื่อสอนการใช้งานระบบ ซึ่งปัจจุบันแม้จะมีการแนะนำการใช้งานผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แต่สำหรับประชาชนบางท่านไม่เข้าใจการใช้

งานได้อย่างถูกต้องนัก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องแบ่งเวลาในการทำงานประจำอย่างอื่นมาคอยแนะนำการใช้งาน ทำให้ อาจแนะนำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากนัก หรือมีวิดีโอแนะนำการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

- 1.เพิ่มเติมการวิจัยเอกสารเพื่อศึกษาข้อมูลเอกสารเบื้องต้นก่อนการวิจัยแบบอื่นๆเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ครอบคลุมมากขึ้น
2. เพิ่มหัวข้อการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในเรื่องข้อดีและข้อเสียของ Mobile Application "Smart Lands" เพื่อจะได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงระบบระบบซึ่งจะมีประโยชน์ในการวิจัยทำให้ทราบข้อเท็จจริงของประสิทธิภาพของ Mobile Application "Smart Lands" ได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ทิพนันท์และแววมยุรา คำสุข. (2558). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 151-167.
- จิรนนท์ ยายะวงษ์,บุญโชค บุญมี, ทาริตา แดงเส็ง, วิภาวดี สัตนไชย และโชติ บดีรัฐ.(2564). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ภายใต้ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” บทความ พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิเรก นามสมมติ. *เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*.(4 กุมภาพันธ์ 2566). สัมภาษณ์.
- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิยม นามสมมติ. *เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*.(6 กุมภาพันธ์ 2566). สัมภาษณ์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พณิศา เรืองฤทธิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนักจังหวัดนครศรีธรรมราช*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ภาวิณี ทองแย้ม.(2560). *ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ*. บทความวารสารเกษมบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

สิตานนท์ สุวรรณชนะ. (2563). *การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร .การ
ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

สมคิด นามสมมติ. *เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.(4 กุมภาพันธ์ 2566).*

สัมภาษณ์.

สมศักดิ์ นามสมมติ. *เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.(6 กุมภาพันธ์ 2566).*

สัมภาษณ์.