

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยหน่วยงานหนึ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับการถือครองสิทธิในที่ดินของรัฐและประชาชน รวมทั้งกำกับดูแลงานเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีพและยังเป็นอสังหาริมทรัพย์ที่มีมูลค่าในเชิงธุรกิจ ซึ่งถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงและมั่นคง ทั้งในระบบเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ตลอดจนจนเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในทรัพย์สินให้กับประชาชนในประเทศ

การพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้กรมที่ดินต้องปรับตัวเพื่อให้การบริการเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบงานบริการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ดินให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมในการบริการ เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน รวมทั้งสามารถสนับสนุนเกื้อกูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลร่วมกันได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่า

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่สังกัดกรมที่ดินหน่วยงานหนึ่ง ที่เปิดให้บริการเกี่ยวกับที่ดินในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่นการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัดประเภทต่าง ๆ การออกเอกสารสิทธิ ฯลฯ ระบบข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งตามแผนการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) ตามลักษณะของงานการให้บริการและการบริหารจัดการการถือครองที่ดินของประชาชนในเรื่องระบบมาตรฐาน 1101: ระบบข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 54 คน ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 239 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square test) ยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า Cramer's V ระบุทิศทางด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient :r) จากการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการศึกษาไว้ ดังนี้

1. การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 บรรลุประสิทธิภาพระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความพร้อมของข้อมูล จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ/อุปกรณ์ และการควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการรับราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101

4. ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวก และอหิยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 และความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ซึ่งเมื่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่มีประสิทธิผลจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดคือความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ขณะเดียวกัน ยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1.1 ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการรองรับการใช้นาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101

จากการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการรองรับการใช้นาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 9 เกณฑ์ และนำมาถ่วงน้ำหนักหาค่าประสิทธิผลโดยรวมของการดำเนินงาน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.7 จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการรองรับการใช้นาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 บรรลุประสิทธิผลระดับปานกลาง

5.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในการสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

5.1.2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 41 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทะเบียน เป็นส่วนใหญ่ มีอายุราชการระหว่าง 11 – 20 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

5.1.2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ คือ ระยะเวลารับราชการ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 3 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการรับราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการรองรับการใช้นาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101

5.1.3 ปัจจัยดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

5.1.3.1 ข้อมูลปัจจัยดำเนินงานในการปฏิบัติงานตาม ระบบข้อมูล P.S.O. 1101

ปัจจัยดำเนินงานในการปฏิบัติงานตามระบบงานฐานข้อมูล P.S.O. 1101 โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยในการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านความชัดเจนของแนวทางปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.2 การควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 64.8 และ ความพร้อมของข้อมูลที่จะนำมาจัดระบบฐานข้อมูล ร้อยละ 59.3

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในระดับปานกลางร้อยละ 37.0 และมีความรู้ในระดับดี ร้อยละ 51.9 จะเห็นได้ว่าโดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในระดับปานกลางถึงระดับดี

สำหรับปัจจัยดำเนินงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมและความพร้อมของเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

5.1.3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ

ปัจจัยดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ คือ ความพร้อมของข้อมูลที่จะนำมาจัดระบบฐานข้อมูล มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ความเหมาะสมของวัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง การควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามระบบฐานข้อมูล ความชัดเจนของแนวปฏิบัติ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่ามีปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ จึงขอรับสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความพร้อมของข้อมูล จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ / อุปกรณ์ และการควบคุมติดตามการปฏิบัติ

งานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101

5.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

5.1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 239 คน พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาได้แก่ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท / เดือน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

5.1.4.2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากแบบสอบถามพบว่าโดยส่วนใหญ่ประชาชนเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ประชาชนเห็นว่ามีความสะดวกมากที่สุดร้อยละ 60.3 ประชาชนเห็นว่ามีความถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 64.0 ความรวดเร็ว ร้อยละ 64.9 ความเป็นธรรม/เสมอภาค ร้อยละ 55.6 และอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 87.9 อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4.3 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจหลังจากรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและการมีจุดบริการที่เพียงพอ

5.1.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางในทุกปัจจัย

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 5 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

5.1.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวก และอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยความเป็นธรรมประชาชนเห็นว่ามีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและความถูกต้องของข้อมูลตามลำดับ

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่ามีปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 4 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวก และอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการขอรับรองการใช้ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในระบบข้อมูล P.S.O.1101 และความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาซึ่งได้สรุปไว้ตามข้อ 5.1 สามารถนำมาอภิปรายถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

5.2.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ที่สำคัญคือระยะเวลาในการรับราชการ อายุและระดับการศึกษาซึ่งอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่มานาน เข้าใจถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข เมื่อกรมที่ดินมีนโยบายที่จะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่อให้บริการที่ดีขึ้นและทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบและสะดวกมากขึ้น จึงได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นอย่างดี

5.2.1.2 ปัจจัยดำเนินงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ได้แก่

- ความพร้อมของข้อมูลที่จะนำมาปรับปรุงเพื่อใช้ระบบฐานข้อมูล P.S.O. 1101 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 โดยที่ข้อมูลเริ่มต้นที่จะนำสู่การปรับปรุงเพื่อจัดการฐานข้อมูลตามระบบข้อมูลต้องมีความพร้อมสมบูรณ์พอควร เพราะหากข้อมูลแรกเริ่มไม่ได้ถูกรวบรวมและจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่สามารถสืบค้นได้ จะทำให้การจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดีไม่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น หากข้อมูลแรกเริ่มยังมีความพร้อมมากเท่าใด ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานรวมถึงระดับความสำเร็จของระบบการจัดการฐานข้อมูลจะดีขึ้นตามไปด้วย

- ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มีความสำคัญต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเนื่องจากการจัดระบบฐานข้อมูลในปัจจุบัน ต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบการจัดการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสำคัญ ดังนั้น หากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และประสิทธิภาพของเครื่องมือเหมาะสมต่อการใช้งาน จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากขึ้นซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้นตามไปด้วย

- การควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 เนื่องจากในปัจจุบันโดยระบบการปฏิบัติราชการแนวใหม่ มุ่งเน้นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและมุ่งถึงผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงต้องพยายามติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความเคร่งครัด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

- ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมาก อีกทั้งรายละเอียดความต้องการของประชาชนแต่ละรายย่อมแตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการบริการประชาชนแต่ละรายให้

เสร็จโดยเร็วซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น การมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนจะได้รับการที่ดีขึ้นตามไปด้วย

- ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูลแล้ว จะทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์สูงขึ้น

- ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญได้แก่ อาชีพของประชาชนผู้รับบริการซึ่งจะพบว่าประกอบอาชีพพนักงานของบริษัทเอกชน เนื่องจากพนักงานเหล่านี้จะเป็นผู้มาติดต่อดำเนินการเกี่ยวกับนิติกรรมที่ดินให้แก่นิติบุคคลต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุไม่มากนัก ทำให้เมื่อมาติดต่อกับส่วนราชการจึงมีความคาดหวังในบริการค่อนข้างสูง หากได้รับการบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ย่อมมีความประทับใจในบริการและมีความพึงพอใจในบริการเพิ่มมากขึ้น

- ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ซึ่งโดยส่วนใหญ่ประชาชนต่างคาดหวังถึงบริการถูกต้อง รวดเร็ว และไม่เสียค่าบริการ โดยไม่ให้สิทธิพิเศษแก่ใคร รวมถึงอัยยาศัยไมตรีที่จะได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากหากเป็นประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ มักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ หากได้รับการอธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ด้วยไมตรีจิตจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการ และอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก

5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ มาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาคือการดำเนินการ การนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ได้แก่

- ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับจำนวนประชาชนผู้รับบริการไม่เหมาะสม เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนมากและมากขึ้นเรื่อย ๆ รายละเอียดความต้องการของประชาชนแต่ละรายแตกต่างกันแต่จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีเท่าเดิม อีกทั้งภาครัฐมีนโยบายลดขนาดกำลังพลลงทุกปี ทำให้เกิดความขาดแคลนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะเมื่อมีการลาออก หรือเกษียณอายุราชการแล้ว จำเป็นต้องคืน

ตำแหน่งไปส่วนกลาง ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ใช้เวลาในการบริการประชาชนแต่ละรายให้เสร็จโดยเร็ว ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดได้

- ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ที่ยังไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน ทั้งปริมาณและประสิทธิภาพ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 เนื่องจากจัดระบบข้อมูลในปัจจุบันเป็นระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์และประสิทธิภาพของเครื่องต้องมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้นตามมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลและการอภิปรายผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อเนื่อง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

5.3.1.1 การให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานและแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าความชัดเจนของแนวทางในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในระดับมากและมากที่สุด ดังนั้นหากแนวทางในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนมาก จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานและวัตถุประสงค์เพื่อให้มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน

5.3.1.2 การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ขึ้นอยู่กับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงเสมือนประชาชนสัมพันธ์ที่ประชาชนจะได้พบเมื่อมาถึงหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีจิตสำนึกในการให้บริการและให้ความสำคัญแก่ประชาชนเท่ากันในฐานะที่เป็นผู้รับบริการเหมือนกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ระหว่างหน่วยงานเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและ

สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ เพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานใดประสบความสำเร็จมากที่สุด และปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัย การนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในระบบย่อยอื่น ๆ ที่สำคัญ 10 ระบบเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของระบบย่อยอื่น ๆ ว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างไร มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงาน

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐอย่างจริงจัง ขอให้มีการประชาสัมพันธ์และภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยยึดหลักผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ