

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้มาจากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน 360 ราย โดยแบ่งเป็นประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายทะเบียน จำนวน 288 คน และประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายรังวัด จำนวน 72 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา คือ รับจ้างและเกษตรกรรม ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 28.1 และ 18.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มี การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 22.5 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยดัดแปลงจาก แนวคิดการให้บริการประชาชนจำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความ ทัวถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความ พึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพพบว่า ในภาพรวมมีระดับ คุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูงมาก/ดีมาก ได้แก่ การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ ระเบียบ การจัดทำป้าย

แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน การจัดความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูงมาก/ดีมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก และความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความทั่วถึงพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูง/ดี เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน ความทั่วถึงในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคน ความสามารถในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเรียบร้อย และการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เข้าไปในชุมชน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการความเสมอภาคพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ การไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นธรรมพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการทำงานมีความโปร่งใส ประชาชนผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบได้มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก ขณะที่ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาได้และการป้องกันไม่ให้มีการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากประชาชนที่ไปใช้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสนองตอบความต้องการพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก ขณะที่ประเด็นมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและมีการให้บริการตามความสำคัญของปัญหาที่ผู้ใช้บริการมีหรือต้องการได้รับการช่วยเหลือมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสนองตอบความพึงพอใจพบว่า ในภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นมีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก ส่วนประเด็น

หน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่เสมอและหน่วยงานมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความต่อเนื่องพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี ได้แก่ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง และมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกสบายพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นหน่วยงานได้มีการจัดจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม และมุมพักผ่อนให้แก่ผู้มารับบริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก ขณะที่ประเด็นมีการจัดระบบบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวกและมีการจัดสถานที่ในการรอรับการบริการที่เพียงพอ ไม่แออัดไว้รองรับมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความความพร้อมให้บริการพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นมีการจัดช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูงมาก/ดีมาก ขณะที่ประเด็นการจัดบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน ผู้มาใช้บริการ หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ ระเบียบ การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน การจัดความสะดวก ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความเร็วในการให้บริการมีระดับคุณภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ได้มีการปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มากที่สุดซึ่งเป็นไปตามหลักการให้บริการประชาชน ที่ยึดหลักการคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ใกล้ชิด ทัวถึง นำเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย รัชตประทาน (2546) ที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับการมีขั้นตอนในการรับบริการ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ในการติดต่อและให้คำแนะนำ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้และในเรื่องความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานที่คืนจังหวัดลำพูนได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อประหยัดเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมให้ประชาชนทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกจิวิธี รัตนแก้ว (2544) ที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คืนจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสาธารณสุข ในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งด้านการพุดจา มารยาท และการให้คำแนะนำในการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความทั่วถึงพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี โดยเฉพาะเรื่องหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน ความทั่วถึงในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคน ความสามารถในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเรียบร้อย และการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เข้าไปในชุมชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานที่คืนมีการจัดทำโครงการบริการส่ง โฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองลำพูน เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทางมารับเองที่สำนักงานที่คืนจังหวัดลำพูน และกรณีที่ดินธุระไม่สามารถมารับเองได้

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการความเสมอภาคพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานที่คืนจังหวัดลำพูน ได้คำนึงถึงหลักความเสมอภาค แก่ประชาชนทุกคนที่มาขอรับบริการ โดยไม่เลือกชนชั้นวรรณะ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ซึ่งก็ตรงกับการศึกษาของสุรชัย รัชตประทาน (2546) ที่ประชาชนพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลังและความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นธรรมพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาได้ การป้องกันไม่ให้เกิดการเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนที่ไปใช้บริการ และการทำงานมีความโปร่งใส ประชาชนผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานที่คืนจังหวัดลำพูนได้มีการจัดเตรียมตู้รับความคิดเห็น/ตู้รับคำร้องเรียน ซึ่งเมื่อได้รับคำร้องเรียน ได้มีการแก้ไขและแจ้งให้ประชาชนที่ร้องเรียนทราบ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือการทำงานว่าเป็นด้วยความสุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสนองตอบความต้องการพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี โดยเฉพาะเรื่องมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการให้บริการตามความสำคัญของปัญหาที่ผู้ให้บริการมีหรือต้องการได้รับการช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน ได้มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มารับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการทำงานของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูนอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งได้จัดเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการชี้แจงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสนองตอบความพึงพอใจพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี โดยเฉพาะเรื่องหน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่เสมอ หน่วยงานมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบและมีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำทุกเดือนและได้นำผลการศึกษามาปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทำให้ประชาชนพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความต่อเนื่องพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี โดยเฉพาะเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยงได้ และมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน ได้มีการขยายเวลาและจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยง เพื่อให้บริการประชาชนได้มากขึ้น ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกสบายพบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก โดยเฉพาะเรื่องหน่วยงานได้มีการจัดจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดระบบบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก และมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม และมุมพักผ่อนให้แก่ผู้มารับบริการ ส่วนเรื่องมีการจัดสถานที่ในการรอรับบริการที่เพียงพอ ไม่แออัดไว้รองรับมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปริมาณของประชาชนที่มารับบริการในแต่ละวันค่อนข้างเยอะ ทำให้บางวันที่จอครดมีไม่เพียงพอ แต่ทางสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูนก็ได้พยายามปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ประหยัดเวลาในการให้บริการโดยจัดระบบบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก และมีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม มุมพักผ่อน และบริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้มารับบริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความความพร้อมให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการสูง/ดี โดยเฉพาะเรื่องการจัดบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ กับประชาชนผู้มาใช้บริการ มีการจัดสถานที่ในการรอรับบริการที่เพียงพอ ไม่แออัด ไว้รองรับหน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการและหน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนในเรื่องมีการจัดช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก/ดีมาก ทั้งนี้เนื่องจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าเนื่องจากสถานที่ในการให้บริการในบางครั้งคับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน จึงได้พยายามลดขั้นตอนการทำงานให้ประหยัดเวลามากขึ้น โดยนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการทำงาน รวมทั้งจัดช่องทางการบริการที่หลากหลายให้แก่ประชาชน เช่น ฝากเรื่องให้ดำเนินการไว้ได้ แล้วค่อยมารับภายหลังหรือพยายามจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการมากขึ้น เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มารับบริการให้แต่ละวันค่อนข้างมาก จึงควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการทางอื่นๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ตหรือการให้บริการในวันหยุด
2. ควรมีการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนให้เพียงพอ เช่น บริการถ่ายเอกสาร ที่นั่งพัก ที่จอดรถ เป็นต้น
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอน รวมถึงระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน โดยทำเป็นแผ่นพับให้ประชาชนตามสถานที่ราชการต่างๆ หรือตามองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออาจจะประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
4. ผู้บริหารสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูนควรนำผลการศึกษาค้นคว้ามาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น
5. ควรมีการส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่สูงมากให้ผลการดำเนินงานบริการประจำวันมีระดับสูง เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน