

นวัตกรรมการจัดการกระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Innovation Management Toward Public Services of Land Office Hua
Hin Office Prachuap Khiri Khan Province

ประสิทธิ์ ภู่อราม

Prasit Phookhram

เจ้าพนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Land Officer, Prachuap Khiri Khan Provincial Land Office

E-mail: prasit.phoo@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินผลของการนำนวัตกรรมการจัดการกระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ (2) เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง และ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำนวน 10,110 ราย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน และสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้าน การนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ พบว่าความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้าน เปรียบเทียบผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ (3) ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชนพบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดิน

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to evaluate innovation management; public service implementation Land Office HuaHin Office Prachuap Khiri Khan Province, (2) to compare attendants 'attitude toward innovation management public service implementation Land Office HuaHin Office verified by the demographic factors, and (3) to explained correlation

between innovation management public service implementation Land Office with affecting factors of innovation management public service implementation.

This was quantitative research. The population used in the research consists of the public who utilize the services of the Land Office in Prachuap Khiri Khan Province, Hua Hin Branch, totaling 20,220 people, sample were 360 attendants shown up at HuaHin Land Office. Questionnaires were data collection tool. Analytical Statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient. The results were: (1) innovation process management public service implementation; HuaHin Office was highest level (2) attendants 'attitude toward innovation management public service implementation Land Office HuaHin Office verified by the demographic factors were statistical significant different and (3) correlation between innovation of process management public service HuaHin Office with affecting factors were positive correlation statistical significant .

Keywords: Quality of service, Public service, Land Office

บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักตามประมวลกฎหมายที่ดิน ได้แก่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดและทำแผนที่ การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์และในที่ราชพัสดุ จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และภารกิจตามกฎหมายอื่น ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการควบคุมช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าที่ดินว่าด้วยการพาณิชย์กรรมหรืออุตสาหกรรม กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการขายฝากที่ดินประเภทเกษตรกรรมหรือที่อยู่อาศัยกฎหมายว่าด้วยการใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือห้องชุดว่าด้วยทรัพย์สินสิทธิ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการให้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ยังคงให้บริการในกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอคัด ขอลายสำเนาเอกสารเกี่ยวกับที่ดิน การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ เดิมกรมที่ดินได้วางแนวทางปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการตรวจหลักฐานทะเบียนที่ดิน การขอคัด ขอลายสำเนาเอกสาร และการตรวจสอบหลักทรัพย์ พ.ศ. 2556 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2557 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 กำหนดว่าผู้ใดประสงค์จะขอดำเนินการดังกล่าว ให้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ สำหรับการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ กรมที่ดินได้วางแนวทางปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการประเมินราคาทุนทรัพย์เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ อย่างอื่น พ.ศ. 2556 กำหนดว่าให้เจ้าของที่ดินหรือผู้รับอำนาจจากเจ้าของที่ดินเป็นผู้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ เช่นเดียวกัน ซึ่งในการดำเนินการตามระเบียบดังกล่าวทำให้ประชาชนผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเจ้าของที่ดินหรือบุคคลใด เมื่อต้องการจะขอตรวจหลักฐานทะเบียนที่ดิน การ

ตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ การขอคัด ขอลายสำเนาเอกสารเกี่ยวกับที่ดิน ต้องไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่เท่านั้น

กระบวนการ การให้บริการประชาชน ที่สำนักงานที่ดินรับผิดชอบ ตามพันธกิจดังกล่าว มีความล่าช้า และต้องใช้บุคลากร จำนวนมาก ทำให้การบริการประชาชนไม่สามารถตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะนี้ปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาไปมาก ทำให้การใช้งานมีความ ง่ายและสะดวก บุคคลทั่วไปสามารถใช้งานได้ และ มีความถูกต้อง แม่นยำในระดับมาก กรมที่ดินจึงเริ่มนำนวัตกรรมที่กล่าวมา เข้ามาใช้ในกระบวนการให้บริการทางด้านธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ระบบบริการคั่นหารูปแปลงที่ดิน (Lands Maps) ระบบจองคิวจดทะเบียนหรือยื่นคำขอที่ดิน (e-QLands) ระบบสืบค้นหนังสือสำคัญสำหรับ ที่หลวง e-Lands Public การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/เครดิต) ผ่าน เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) หรือ QR Code ของธนาคารกรุงไทย การพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart Lands รวมถึงการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงาน (Lands Fax) มาให้บริการโดยผู้รับบริการใช้บัตรประชาชน (Smart Card) ยื่นคำขอรับบริการ ณ สำนักงาน ที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยกทั่วประเทศ ใน 3 กระบวนงาน คือ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนา ภาพลักษณ์เอกสารสิทธิที่ดินหรือห้องชุด และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ส่งผลให้การขอ ตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอคัด ขอลายสำเนาเอกสารเกี่ยวกับที่ดิน (ตามระเบียบเปลี่ยนไปใช้คำว่า การ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิที่ดินหรือห้องชุด) การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ เจ้าของที่ดิน หรือบุคคลใดสามารถยื่นคำขอได้ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยกทั่วประเทศ โดยเสียค่าธรรมเนียม ตามอัตราที่กำหนด ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐเพิ่มขึ้น

การที่กรมที่ดินได้นำนวัตกรรมกระบวนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน มี วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ประกอบด้วย ผลลัพธ์ของการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้หลักการพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคม รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะประเมินการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มาดำเนินการว่ามีผลสำเร็จระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง กับนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร
3. ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษานวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ทฤษฎีและตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975) และความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ โดยใช้ทฤษฎี Balanced Score Card แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การวัดผลด้วยมุมมองที่แตกต่างกันไปทั้ง 4 มุมมอง 1. มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การการลดลงของต้นทุนในการดำเนินการ การเพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ การลดการรั่วไหลของการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม 2. มุมมองด้านประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ การลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้รับบริการ 3. มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดิน ในความคิดของผู้รับบริการ ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วย การเพิ่มศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ การธำรงรักษาพนักงานและเจ้าหน้าที่ และการจัดการการร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขา หัวหิน จำนวน 10,110 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำนวน 390 ราย ผู้วิจัยจัดเก็บได้ 360 ราย คิดเป็นร้อยละ 92 โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, T., 1973)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการจัดการกระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาโดย Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยอิงจากการวิเคราะห์ระบบการเมืองและการศึกษาทางทฤษฎีองค์การ ตัวแบบนี้ได้รวมตัวแปรจากหลายแนวทางเพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติครอบคลุมมากขึ้น

องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ

1) วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายคือการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล

2) ทรัพยากรนโยบาย คือความเพียงพอของทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ เช่น งบประมาณและบุคลากร

3) การสื่อสารระหว่างองค์กรคือ ความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติคือ คุณสมบัติและความสามารถของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินนโยบาย

5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองคือ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

6) ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติคือ ความมุ่งมั่นและทัศนคติของผู้ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามนโยบาย

จุดเด่นตัวแบบของ Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. ได้ตั้งข้อสังเกตถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ 3 ประการ ได้แก่

1) กระบวนการสื่อสารคือ เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

2) ปัญหาด้านความสามารถคือความสำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงานในการปฏิบัติตามนโยบาย

3) ความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน คือปัญหาที่เกิดจากการไม่ยอมรับในสิ่งที่ต้องทำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ตัวแบบนี้จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติในบริบทต่างๆ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนานโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทฤษฎี Balanced Scorecard

ทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นโดย Kaplan, Robert S., & Norton, David P. (1996) เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างสมดุลใน 4 มุมมองหลัก ได้แก่

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างไร โดยมุ่งเน้นตัววัดผลที่สะท้อนถึงผลกำไรและการเติบโตทางการเงิน เช่น อัตรากำไร อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ เป็นต้น

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างไร โดยมุ่งเน้นตัววัดผลที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า สัดส่วนการครองตลาด เป็นต้น

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะสามารถปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายในได้อย่างไร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ถือหุ้น

โดยมุ่งเน้นตัววัดผลที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการภายใน เช่น ระยะเวลาในการผลิต อัตราการส่งมอบตรงเวลา เป็นต้น

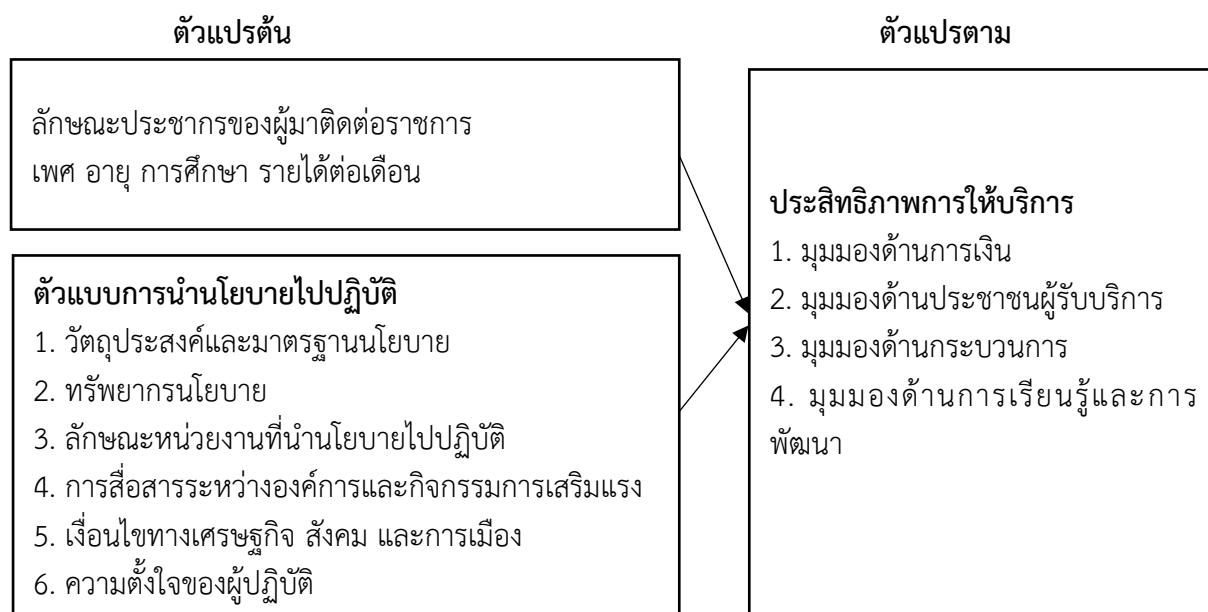
4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะสามารถพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพของบุคลากรและระบบงานได้อย่างไร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตในอนาคต โดยมุ่งเน้นตัววัดผลที่สะท้อนถึงความสามารถในการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการฝึกอบรม เป็นต้น

การใช้ BSC จะช่วยให้องค์กรสามารถแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดเป้าหมายและตัววัดผลที่สมดุลและสอดคล้องกันใน 4 มุมมอง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่วางไว้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาริน วงษ์จันทร์ และวรสิทธิ์ เจริญพุด (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการนํานโยบายการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงานมาให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาป่าซาง ผลการวิจัย 1) ความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติจำแนกด้วยลักษณะประชากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในเดือนกรกฎาคม 2565 - กันยายน 2565 จำนวน 10,110 ราย (โดยใช้สถิติจำนวนผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ตั้งแต่เดือน

ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2565 จำนวน 20,220 ราย เฉลี่ยเดือนละ 3,370 ราย เป็นเกณฑ์ในการกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำนวน 390 ราย ผู้วิจัยจัดเก็บได้ 360 ราย คิดเป็นร้อยละ 92 โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, T., 1973)

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน และสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการกระบวนการให้บริการประชาชน - ของสำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ จำนวน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มุมมองด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 มุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มุมมองด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านมาตรฐาน และวัตถุประสงค์ของนโยบาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ด้านการประสานงานและประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านคุณลักษณะของสำนักงานที่ดิน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ด้านผู้นำและภาวะผู้นำของสำนักงานที่ดิน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรด้านอาชีพ มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไปปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สรุปลความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการ

ประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิwa เงินปัน (2560) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของสารสนเทศของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน เนื่องจากสามารถแก้ปัญหาการให้บริการประชาชนด้วยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เป็นหนึ่งในนวัตกรรม กระบวนการจัดการ และ พบว่า ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า แต่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 นอกจากนี้ พบว่ามีสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภินญา โชวแข็ง (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ พฤติกรรมการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเพียงพอในการให้บริการ ระบบการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และหลักการบริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นบางประการที่อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาโดยให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการนวัตกรรมการจัดการ และวิเคราะห์ปัญหา และรับนำไปปฏิบัติในรูปแบบ contracting out เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดแก่กรมที่ดินและประชาชน เนื่องจากหน่วยงานเอกชนที่เป็นมืออาชีพทางด้านการจัดการนวัตกรรมจะมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการปฏิบัติงานและสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีในการจัดการนวัตกรรมให้กับข้าราชการและเป็นการพัฒนาบุคลากร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ยังอยู่ในระดับหนึ่ง เพื่อการนำนวัตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชนเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรมีการประเมินผลการทำงานของทุก ๆ กระบวนการนวัตกรรมการจัดการโดยเฉพาะ ด้านการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมที่ดิน ที่จัดทำเพื่อนำมาปรับปรุงส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นต้นแบบในการบริการประชาชนให้กับหน่วยงานอื่น
3. ควรนำผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรม องค์การมาพิจารณาและปรับปรุง การกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะปรับเปลี่ยนตัวแปรใหม่ และวิธีการวิจัยตามความเหมาะสม เพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรม องค์การมาพิจารณาและปรับปรุง การกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. ควรศึกษาผลกระทบของการนำกระบวนการนวัตกรรมจัดการไปปฏิบัติในสำนักงานที่ดินอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ และนำเสนอแนวทางในด้านการนำนวัตกรรมกระบวนการจัดการไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- ดาริน วงษ์จันทร์ และวรสิทธิ์ เจริญพัฒน์. (2562). ความสำเร็จของการนำนโยบายการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงานมาให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาป่าซาง. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน*, 1(3), 142-153.
- รุ่งทิพา เงินปัน (2560). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภินญา ไชวแข็ง. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Kaplan, Robert S., & Norton, David P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategies into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Yamane, T. (1973). *Statistics An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.