

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี จำนวน 384 คน โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ดังนี้

1. ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 68.49 อายุ 31 - 45 ปี จำนวน 203 คนคิดเป็นร้อยละ 52.86 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.85 อาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 สถานภาพโสด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.34 ประเภทของผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของหนี้ตามคำพิพากษา 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91 เรื่องที่ขอรับบริการ เป็นการยึดอสังหาริมทรัพย์ ณ ที่ทำการ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน สรุปว่า โดยภาพรวม

1) ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และ 2) ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ใช้บริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคาร/สถานที่ แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และเรื่องที่ขอรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคาร/สถานที่ แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ กรมบังคับคดีให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดเป็นพันธกิจไว้ว่า กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการบังคับคดี และการวางทรัพย์มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารจัดการและ

กระบวนการบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้วยกฎหมาย วิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดย บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือ และเผยแพร่ความรู้ด้านการบังคับคดีเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงได้รับการอบรมในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น สุภาพ และต้องถูกต้องตามนโยบาย ระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันกรมบังคับคดี ได้ทำให้ขั้นตอนในการดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่มาก นอกจากนั้นยังมีเจ้าหน้าที่แนะนำทุกขั้นตอน และมีแผ่นพับ หรือป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ แต่ยังไม่ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับเรื่องที่ยังรับบริการบางเรื่องไม่ได้ ดังนั้นประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์ (2552 : 49) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในข้อความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเช่นกัน

3. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะ ในบางวันเช่นในวันจันทร์ มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เอกสารแบบฟอร์ม คำร้อง หรือวัสดุสำนักงาน ที่จัดเตรียมไว้ให้ไม่เพียงพอ และในบางช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต ประชาชนบางคนที่ไม่มีความรู้ หรือมีทักษะน้อยในการใช้คอมพิวเตอร์ อาจจะไม่สามารถเข้าถึงได้

4. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ด้านอาคาร/สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี พบได้ง่ายมีความสะดวกในการไปรับบริการ มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ แผ่นผังรายชื่อ และรูปถ่ายมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการติดตั้งไว้ให้เห็นชัดเจนสถานที่ในการให้บริการสะอาดเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงกัญช ดอนชัย (2552 : 50) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสุค อำเภอเมือง จังหวัด

เชิงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก

5. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดี จังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะ กรมบังคับคดียังมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนบางคนไม่สามารถติดตามข่าวสารจากกรมบังคับคดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ นงศ์นุช ดอนชัย (2552 : 50) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสุต อำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

6. ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ใช้บริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการ แตกต่างกันไป อาจเป็นเพราะ การแสดงความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความคิดของแต่ละบุคคล อันเกิดเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน โดยพบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะ เพศชายใส่ใจรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ น้อยกว่าเพศหญิง เพียงผลที่ได้รับหรือสิ่งที่ต้องการบรรลุผล นั้นก็เพียงพอ เพศชายจึงคิดว่าประสิทธิภาพการให้บริการดีแล้ว ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีการระดับศึกษาค่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่า อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าอาจมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ขอรับบริการ หรือการ รับรู้ข้อมูลจากกรมบังคับคดีซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของกฎหมายที่คนส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องที่น่า เข้าใจ ยาก จึงเกิดความคาดหวังจากการขอรับบริการ ในด้านอาชีพ พบว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการมีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากกว่าอาชีพอื่น ๆ อาจเป็นเพราะ อยู่ในระบบราชการ เหมือนกันจึงเข้าใจ และรับรู้กระบวนการทำงานของกรมบังคับคดี ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มี รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงนั้นมีความคาดหวังต่อการบริการมากกว่า ด้าน สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการมากกว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มี สถานภาพโสด และหม้าย/หย่า ร้าง ไม่มีภาระผูกพันกับคู่สมรสจึงมีกระบวนการขั้นตอนหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายไม่ยุ่งยาก การ ขอรับบริการจากกรมบังคับคดีจึงไม่ยุ่งยาก ด้านประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนที่ เป็นเจ้าหนี้ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่น อาจเป็น

เพราะ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับกรมบังคับคดีบ่อยกว่า จนมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานมากกว่า ด้านเรื่องที่ชอบรับบริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ เป็นการขออายัด และการยึดทรัพย์มากกว่าเรื่องอื่น ๆ อาจเป็นเพราะ เป็นเรื่องที่ต้องรีบดำเนินการให้สำเร็จเร็วที่สุดเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ชำระหนี้เร็วที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยในส่วนของการคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี โดยนำข้อคำถามที่วิเคราะห์แล้วได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมาเป็นแนวทางในการเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบควรมีการวางแผนและดำเนินการในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ โดยมีระบบส่งข้อความอัตโนมัติ (SMS) เพื่อนัดหมายล่วงหน้า ที่ถูกต้อง และส่งถึงประชาชนอย่างแน่นอน เลือกสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์ที่ไว้ใจได้และมีการตอบกลับเมื่อส่งถึงผู้รับ และควรจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้ง

1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบควรมีการวางแผนและดำเนินการ ให้การดำเนินการของสำนักงานบังคับคดีเป็นการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) มีการทำงานเป็นทีมงานให้อยู่ในจุดเดียวไม่ต้องให้ประชาชนผู้มารับบริการเดินไปดำเนินการเรื่องในเคาน์เตอร์อื่น ๆ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบควรกำหนดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการด้านนี้โดยเฉพาะ

1.4 ด้านอาคาร/สถานที่ ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบ ควรจัดห้องสุขาไว้บริการประชาชนเพิ่มจากเดิม โดยอาจจะเปิดให้ประชาชนได้ใช้ห้องสุขาในชั้นที่ 3 ของอาคารด้วย

1.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของงานเทคนิคเกี่ยวกับงานที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบ และในเรื่องของการบริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขาอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีในประเด็นอื่น ๆ เช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น