**บทสรุปผู้บริหาร**

 สำนักงานการปฎิรูปที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี (ส.ป.ก.อุบลราชธานี) เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการสนับสนุนให้เกษตรกรได้เป็นเจ้าของที่ดินภายใต้กฎหมายการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยการจัดหาที่ดินเอกชน และที่ดินของรัฐ มาดำเนินการปฎิรูปที่ดิน ตลอดจนถึงการจัดที่อยู่อาศัยจัดที่ดินให้เกษตรกรทำประโยชน์ เช่า เช่าซื้อ การให้กรรมสิทธิ์และการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตลอดจนการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเกษตรให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ให้สามารถใช้ที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด รักษาผืนแผ่นดินให้ตกทอดสู่รุ่นลูกหลานต่อไป

 จังหวัดอุบลราชธานี มีเขตการปกครองทั้งหมด 25 อำเภอ เนื้อที่ประมาณ 10.60 ล้านไร่ โดยเป็นเขตปฏิรูปที่ดินจำนวน 24 อำเภอ ยกเว้นอำเภอสำโรง รวม 2.88 ล้านไร่ เป็นพื้นที่กันคืนกรมป่าไม้ 407,426 ไร่ มีพื้นที่ดำเนินการปฏิรูปที่ดิน 2,414,764 ไร่ ซึ่งได้ดำเนินการปฏิรูปที่ดินไปแล้วจำนวนพื้นที่ 1,650,476 ไร่

 การดำเนินการปฏิรูปที่ดินนั้น ประกอบด้วย

1. การจัดที่ดิน ทั้งที่ดินรัฐ และที่ดินเอกชน
2. การพัฒนาอาชีพเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
3. การให้บริการสินเชื่อกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

จากขอบเขตอำนาจหน้าที่และภารกิจหลัก ทำให้ ส.ป.ก.อุบลราชธานี ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน เกษตรกรผู้ไร้ที่ดินทำกินที่มีความประสงค์จะขอที่ดินทำกิน สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบการ บริษัท ห้าง ร้าน ตลอดจนส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด ที่ว่าการอำเภอที่มีเขตการปกครองในเขตปฏิรูปที่ดิน เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันนี้ ส.ป.ก.อุบลราชธานี ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยปฏิบัติงานตามกระบวนงานการให้บริการทั้งหมด 31 กระบวนงาน โดยมีระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จของแต่ละกระบวนการ

เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการของ ส.ป.ก.อุบลราชธานี จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี โดยจัดทำแบบสำรวจ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะ

โดย ส.ป.ก.อุบลราชธานี ได้ดำเนินการสุ่มสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำนวน 3 เดือน คือเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 612 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่เข้ามาติดต่อราชการที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี อายุเฉลี่ย 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.59 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 96.89 รองลงมาเป็นส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 1.47 และมารับบริการด้านที่ดินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.08 รองลงมาคือมารับบริการจัดงานรังวัดที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 15.52 ทั้งนี้ ภาพรวมความพึงพอใจของการดำเนินกิจกรรมแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 2 -

1. ด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 18.66

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 37.16

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 34.83

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.35

1. ด้านเวลา ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 19.50

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 44.50

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 33.16

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 2.84

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.33

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 46.88

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 27.22

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 3.57

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 20.46

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 46.27

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 31.06

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 2.21

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.66

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 47.83

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 21.16

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 7.35

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.66

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 48.66

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 23.33

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 5.35

ส่วนตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะ แยกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ความพึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเสียงดังแต่มีรอยยิ้มที่สดใสจริงใจ
3. บรรยากาศเป็นเอง รู้สึกประทับใจ
4. ความไม่พึงพอใจ
5. สถานที่คับแคบ
6. แก้วน้ำดื่มไม่พอใช้
7. ไม่มีบริการถ่ายเอกสาร
8. การผลิตเอกสาร ส.ป.ก.4-01 ช้ามาก

- 3 -

 จากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว พบว่าผู้มาใช้บริการที่สำนักงานฯ มีความพึงพอใจระดับมากอย่างมีนัยสำคัญ โดยคิดเป็นร้อยละ 45.22 แต่ทั้งนี้ยังถือว่าความพึงพอใจในการให้บริการยังน้อยอยู่แม้จะมีความพึงพอมากก็ตาม แต่ไม่ถึงร้อยละ 50 ของผู้มารับบริการ ส่วนให้ให้มีความพึงพอใจด้านความสะอาดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น และใน ด้านเวลา มีความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง มีบัตรคิวที่ชัดเจน และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มารับบริการให้พึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ขอสิ่งตอบแทน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ

 **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงาน**

1. ประเด็นเรื่องสถานที่คับแคบ เห็นควรปรับปรุงสถานที่การให้บริการ จัดสถานที่พักคอยให้แก่เกษตรกร หรือผู้มารับบริการให้เพียงพอ เช่น จัดชุดเก้าอี้พักคอยเพิ่มขึ้น มีพัดลมเพื่อคลายร้อน และถึงเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอมากขึ้น ควรใช้แก้วกระดาษ และทำเป็นที่ทิ้งขยะใกล้จุดให้บริการน้ำดื่ม กำหนดผู้ดูแลรับผิดชอบ
2. ประเด็นอยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร ปัจจุบันนี้ ฐานข้อมูล ส.ป.ก.ยังไม่สามารถ Link ข้อมูลกับทะเบียนราษฎร์ได้ จึงจำเป็นต้องใช้สำเนาเอกสารบางอย่างอยู่ ดังนั้น จึงเห็นควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการจัดเตรียมเอกสารมาให้พร้อม กรณีขาด ให้ ส.ป.ก.อุบลราชธานี ดำเนินการถ่ายเอกสารให้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
3. ประเด็นการผลิตเอกสาร ส.ป.ก.4-01 ช้า เห็นควรให้ประชุม หารือ สั่งการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เร่งดำเนินการแล้วให้เสร็จตามระยะเวลาที่กระบวนงานกำหนด และเป็นไปตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดตามเรื่องของผู้มารับบริการ

 นวลละออง ชูมาตย์

(นางนวลละออง ชูมาตย์)

นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ

กลุ่มยุทธศาสตร์และการปฏิรูปที่ดิน

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี

วันที่ 2 ตุลาคม 2561