

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคำนวณต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการคำนวณต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (วันที่ 1 ตุลาคม 2553 – 30 กันยายน 2554) เพื่อเป็นการสนับสนุนการจัดทำรายงานต้นทุนผลผลิตของกรมที่ดิน และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของสำนักงานที่ดินฯ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารของหน่วยงาน รวมทั้งหมด 6 คน และค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบออนไลน์ เพื่อให้การศึกษารังนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม มีขั้นตอนการให้บริการอยู่ 5 ขั้นตอนหลัก ซึ่งการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแต่ละประเภทจะมีระยะเวลาในการให้บริการไม่เท่ากัน ซึ่งแบ่งเป็นน้ำหนักงานของการบริการได้ 4 ประเภท การคำนวณต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยใช้ขั้นตอนการคำนวณจากแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตของกรมบัญชีกลาง และวิเคราะห์ต้นทุนโดยใช้ระบบต้นทุนกิจกรรมเพื่อแบ่งส่วนต้นทุนให้แก่กิจกรรม

1. ระบุกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต และหน่วยนับ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตคือขั้นตอนการให้บริการ 1. ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิว ค้นหาสารบบที่ดิน 2. รับคำขอ สอบสวนสิทธิ 3. พิมพ์สัญญา แก่สารบัญชีทะเบียน ส่งการเงิน 4. รับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน 5. จดทะเบียนและแจกหนังสือแสดงสิทธิ์คืนให้กับผู้ขอ โดยหน่วยนับแบ่งเป็นสองกลุ่มคือ กิจกรรมที่ 1,4 และ 5 เกิดขึ้นเท่า ๆ กันทุกราย คือ ใช้เวลาเท่ากันในการให้บริการ 1 ราย จึงมีหน่วยนับเป็นน้ำหนักต่อราย แต่กิจกรรมที่ 2 และ 3 ใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามความยากง่ายของงาน จึงมีลักษณะผันแปรตามน้ำหนักของงาน งานที่น้ำหนักงานมาก ระยะเวลาที่ใช้ในกิจกรรมที่ 2 และ 3 ก็จะมาก ที่ใช้เวลามาก จึงมีหน่วยนับเป็น น้ำหนักต่อราย

2. ระบุศูนย์ต้นทุนโดยแยกเป็นหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งฝ่ายทะเบียน เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการประชาชน เป็นฝ่ายที่รับคำขอจากประชาชน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จึงกำหนดให้เป็นศูนย์ต้นทุนหลัก ส่วนฝ่ายอำนวยการ และฝ่ายรังวัดเป็นหน่วยงานสนับสนุน จึงกำหนดให้เป็นศูนย์ต้นทุนสนับสนุน

3. ระบุต้นทุนรวมโดยแยกประเภทค่าใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายทางตรงและค่าใช้จ่ายทางอ้อม เป็นต้นทุนทางตรง และต้นทุนทางอ้อม ของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

4. กำหนดหาต้นทุนของศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน โดยการปันส่วน ต้นทุนรวมของสำนักงานเข้าสู่ศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน นำต้นทุนรวมมาจัดสรร เข้าสู่ศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน ตามเกณฑ์ต่าง ๆ สามารถกำหนดต้นทุนของ ศูนย์ต้นทุนหลักและศูนย์ต้นทุนสนับสนุน โดยต้นทุนของศูนย์ต้นทุนหลักเท่ากับ 993,051.09 บาท

5. กระจายต้นทุนรวมของศูนย์ต้นทุนสนับสนุนให้กับศูนย์ต้นทุนหลัก โดยปันส่วน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยตรง คือ เงินเดือน ค่าวัสดุและค่าเสื่อมราคาครุภัณฑ์ของงานการเงินและบัญชี จำนวน 150,058.16 บาท

6. กระจายต้นทุนรวมของศูนย์ต้นทุนหลักและต้นทุนที่ได้รับจากศูนย์ต้นทุนสนับสนุน เข้าสู่กิจกรรมโดยใช้เกณฑ์ระยะเวลาในการให้บริการของ 1 น้ำหนักงาน 45 นาที โดยแบ่งเป็นศูนย์ต้นทุนหลัก 40 นาที และศูนย์ต้นทุนสนับสนุน 5 นาที กิจกรรมประชาสัมพันธ์ รับบัตรคิว ค้นหาสารบบ มีต้นทุน 124,131.39 บาท กิจกรรมรับคำขอ สอบสวนสิทธิ มีต้นทุน 124,131.39 บาท กิจกรรมพิมพ์สัญญา แก่สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน มีต้นทุน 248,262.77 บาท กิจกรรมรับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน มีต้นทุน 150,058.16 บาท และกิจกรรมจดทะเบียนและคืนหนังสือแสดงสิทธิให้กับผู้ขอ มีต้นทุน 372,394.16 บาท

7. กำหนดต้นทุนผลผลิตต่อหน่วย โดยคำนวณหาน้ำหนักรวมของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยนำผลการดำเนินงานปริมาณผลผลิต จำนวน 3,333 ราย มาคูณด้วย น้ำหนักงานของแต่ละประเภท ได้น้ำหนักงานรวม 6,862 แล้วคำนวณต้นทุนกิจกรรมต่อน้ำหนักงาน 1 โดยนำต้นทุนของแต่ละกิจกรรมที่ได้จากการคำนวณในข้อ 6. มาหารด้วยหน่วยนับของแต่ละกิจกรรม ที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1. ได้ต้นทุนต่อกิจกรรมของงานน้ำหนัก 1 คือ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ รับบัตรคิว ค้นหาสารบบ มีต้นทุน 37.24 บาท/ราย กิจกรรมรับคำขอ สอบสวนสิทธิ มีต้นทุน 18.09 บาท/น้ำหนัก กิจกรรมพิมพ์สัญญา แก่สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน มีต้นทุน 36.18 บาท/น้ำหนัก กิจกรรมรับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน มีต้นทุน 44.98 บาท/ราย และกิจกรรมจดทะเบียน คืนหนังสือแสดงสิทธิให้กับผู้ขอ มีต้นทุน 111.73 บาท ต่อราย แบ่งเป็นต้นทุนกิจกรรมต่อรายรายละเอียด 193.95 และต้นทุนต่อน้ำหนัก น้ำหนักงานละ 54.27 บาท

เมื่อนำต้นทุนที่คำนวณได้ต่อ 1 หน้าที่งาน มาคำนวณเป็นต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแต่ละประเภท พบว่า ต้นทุนของการจดทะเบียนมรดก (วันรับคำขอ) มีต้นทุนสูงที่สุดคือ 411.03 บาท/ราย และการจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง คำขอเบ็ดเตล็ด มีต้นทุนต่ำที่สุดคือ 248.22 บาท/ราย

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

การคำนวณต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม มาคำนวณต้นทุนของกิจกรรม และใช้แนวทางในการคำนวณต้นทุนผลผลิตของกรมบัญชีกลางมา กำหนด จำนวนหาต้นทุนผลผลิตต่อหน่วย แบ่งต้นทุนเป็นศูนย์ต้นทุนหลัก ฝ่ายทะเบียน และศูนย์ต้นทุนสนับสนุน ฝ่ายอำนวยการและฝ่ายรังวัด ป็นส่วนต้นทุนของศูนย์ต้นทุนสนับสนุนให้กับศูนย์ต้นทุนหลัก กระจายต้นทุนรวมเข้าสู่กิจกรรม โดยนำขั้นตอนของการปฏิบัติงานมากำหนดเป็นกิจกรรมคือ การประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบ ค้นหาสารบบ การรับคำขอ สอบสวนสิทธิ การพิมพ์สัญญา แก่สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน การรับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน และการจดทะเบียน คืนหนังสือแสดงสิทธิให้กับผู้ขอ โดยใช้หน้าพนักงานมาเป็นหน่วยนับของกิจกรรมที่เพิ่มและลดตามหน้าพนักงาน และคำนวณต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยแยกตามประเภทของงาน ปรากฏว่าประเภทคำขอเบ็ดเตล็ด และไม่มีทุนทรัพย์ ไถ่ถอนจากจำนอง มีต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยต่ำที่สุด คือ 248.22 บาท และประเภทมรดก (วันรับคำขอ) มีต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยสูงสุด คือ 411.03 บาท ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาการให้บริการและความซับซ้อนของงาน

ผลการศึกษาข้างต้นไม่สอดคล้องกับการการศึกษาของกรมทรัพยากรน้ำ (2553) ที่ใช้กิจกรรมที่กรมบัญชีกลางกำหนด คือ ด้านการเงินและบัญชี ด้านการพัสดุ ด้านบริหารบุคคล ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านตรวจสอบภายใน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งนำหน่วยนับของแต่ละด้านมาเป็นตัวเฉลี่ยของต้นทุนของแต่ละกิจกรรม ต้นทุนที่คำนวณได้จึงเป็นต้นทุนของกิจกรรมแต่ละด้าน และไม่สอดคล้องกับสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี(2553) กำหนดกิจกรรมตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด และใช้จำนวนหน่วยของผลผลิตมาเป็นฐานในการคำนวณหาต้นทุนผลผลิต จะได้ต้นทุนต่อหน่วย แต่ใช้ขั้นตอนในการคำนวณต้นทุนตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดเหมือนกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของกองแผนงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2547) คือ ใช้ขั้นตอนการดำเนินงานมาเป็นกิจกรรม และกำหนดหน่วยนับ และได้ผลการคำนวณเป็นต้นทุนผลผลิตต่อหลักสูตร ต่อรายวิชา

6.3 ข้อค้นพบ

ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่คำนวณได้ มีความสอดคล้องกับระยะเวลาการปฏิบัติงานของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแต่ละประเภท ซึ่งทำให้ทราบว่าบริการแต่ละประเภท มีต้นทุนที่ต่างกัน ไม่ได้มีต้นทุนเท่ากันทุกราย ประเภทไหนที่มีความซับซ้อนมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะมีต้นทุนสูงกว่าอย่างเห็นได้ชัด โดยเปรียบเทียบจากต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยของประเภทที่มีระยเวลาน้อย ไม่มีความซับซ้อน ซึ่งต้นทุนที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดนั้นมีผลจากปัจจัยหลักคือ เงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งเป็นต้นทุนหลักของการบริการ

และจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานและสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน ทำให้ทราบข้อเท็จจริงในส่วนของระยะเวลาการปฏิบัติงานว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท ถึงแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ความซับซ้อนของเอกสาร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และงานเท่ากัน ไม่ได้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเท่ากันทุกรายเสมอไป ซึ่งไม่ตรงกับระยะเวลาในขั้นตอนการปฏิบัติงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เช่น การจดทะเบียนสิทธินิติกรรมประเภทขาย น้้าหน้กงาน 3 มีระยะเวลาในการให้บริการรวม 3 ชั่วโมง แต่ในการปฏิบัติงานจริง หากผู้ขอเนาเอกสารประกอบคำขอมาร้อม การปฏิบัติงานรวมระยะเวลารอคอยจะไม่ถึง 3 ชั่วโมง แต่บางรายที่เอกสารไม่พร้อม ต้องแก้ไขรายละเอียดอื่นซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถควบคุมได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและรายละเอียดอื่นประกอบด้วย

6.4 ข้อเสนอแนะ

ในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หากสามารถบันทึกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภท ระบุต้นทุนแต่ละชนิดในกิจกรรมแต่ละกิจกรรมได้ชัดเจนขึ้น จะทำให้ต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยที่คำนวณได้ตรงกับความเป็นจริงที่ควรเป็นมากกว่าการใช้ระยะเวลามาตรฐาน

ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น และลดระยะเวลาในการให้บริการลงได้ จะทำให้ต้นทุนผลผลิตต่อหน่วยของการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีต้นทุนลดลงได้