

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยปัจจุบันอยู่ภายใต้สังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่ระบบการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์ถึงกันทั่วโลก ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการผลิต การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสาร เงินทุน สินค้า และคนได้สร้างผลกระทบ ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว สภาพการณ์ดังกล่าวจึงเป็น แรงกดดันที่ทำให้ระบบราชการจะต้องทบทวนหน้าที่ และปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการ การให้บริการสาธารณะให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหของเศรษฐกิจและสังคมที่มี ความหลากหลาย และซับซ้อนทับถมมากขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้อย่างตรงประเด็น ทันเวลาและมี ประสิทธิภาพ หนึ่งในกระบวนการพัฒนาดังกล่าวของประเทศไทย คือการปฏิรูประบบ ราชการโดยการนำการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ก็เป็นเครื่องมืออันหนึ่งในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ภาครัฐพยายามยกระดับคุณภาพ ในการให้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพ ของการให้บริการ อาทิ การเข้าถึงความสะดวกในการรับบริการ เช่น สถานที่ไปมาสะดวก (Accessibility and Convenience) เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ ความไม่ยุ่งยาก หรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น การมีแบบฟอร์ม สั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่เข้าใจ ไม่สลับซับซ้อน การให้บริการ ถูกต้อง (Accuracy) การให้บริการรวดเร็ว (timeliness) และการให้บริการปลอดภัย ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะถูกนำมาใช้ในการออกแบบปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มี คุณภาพมากขึ้น กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยังมีขอบข่ายรวมถึงการจัดให้มี กลไกสำหรับให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของการบริการ การให้ รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับร้องเรียน จากผู้รับบริการ เป็นต้น (สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545 : 36) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ (2541 : 6-7) ที่กล่าวถึง ปัญหาของระบบราชการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

ความไม่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมากแต่ได้ผลงานน้อย และคุณภาพงานไม่ดี การดำเนินงานล่าช้า หมายถึง มีขั้นตอนมากมาย โดยอ้างว่าป้องกันการทุจริต จึงเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบ งานบางอย่างควรเสร็จภายใน 1 วัน แต่กลายเป็น 1 สัปดาห์ คุณภาพของการบริการไม่ดี หมายถึง ความไม่สนใจที่จะให้บริการ หรือด้านความสะดวกอาจจะบริการไม่เป็น ทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจ สายการบังคับบัญชายาวเป็นเพราะมีระบบรวมอำนาจ ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานยาว และไม่ใช้เทคโนโลยี ปัจจุบันส่วนราชการต่างมีข้อเสนอว่า ขาดบุคลากรซึ่งเป็นการใช้แรงงานคน ถ้าหน่วยงานรู้จักนำเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานจะสามารถประหยัดแรงงานคนลงได้มาก

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 มีเขตดำเนินการในพื้นที่อำเภอกันทรวิชัย การยกฐานะสำนักงานที่ดินจังหวัด ส่วนแยก ขึ้นเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการให้บริการประชาชนมากขึ้นในพื้นที่ ซึ่งมีการออกโฉนดที่ดินเป็นส่วนใหญ่ และอยู่ห่างไกลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสาขา ที่มีอยู่แล้วทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินยิ่งขึ้นกว่าเดิม เป็นการดำเนินการตรงเป้าประสงค์ของการปฏิรูประบบราชการคือ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม, 2549 : 1)

โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จะมีฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ การอำนวยการบริการราชการของสำนักงานที่ดิน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล และอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุม และงานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ภาระหน้าที่ดังกล่าว มีความกว้างขวางและครอบคลุมงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการควบคุมงานทุกด้าน มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายในสำนักงานที่ดิน และเป็นผู้ต้อนรับหน่วยงานหรือบุคคลที่มาติดต่อ ตลอดจนอำนวยความสะดวกและสนับสนุนช่วยเหลือให้งานอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ฝ่ายทะเบียน หน้าที่และความรับผิดชอบ คือการให้บริการเกี่ยวกับการพิจารณารับคำขอ การสอบสวนสิทธิ และการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมิน

ราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดินการจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามความประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย และฝ่ายรังวัด หน้าที่และความรับผิดชอบคือ การพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดเพื่อออกเอกสารสิทธิและหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการทำแผนที่อื่น ๆ การควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซมระวางแผนที่หมวดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภท การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการรังวัดเอกชน (กรมที่ดิน, 2548 : 20-32)

ดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บทบาทภาระหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสาขา คือ การให้บริการประชาชนได้รับความสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และเป็นการดำเนินการตรงเป้าประสงค์ของการปฏิรูประบบราชการคือ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปฏิรูประบบข้าราชการไทยที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 397-400 อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์, 2547 : 15-16) ที่กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ ประการที่หนึ่ง การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ประการที่สอง การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน ประการที่สามการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ประการที่สี่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด และประการที่ห้า การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย เป็นสำนักงานที่ดินสาขาที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาใหม่ และยังมีผู้ใดศึกษาวิจัยว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย เพื่อทราบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการที่จะใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ให้สามารถพัฒนางานไปในทิศทางที่ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และเป็นแนวทางในการพัฒนาในระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้มารับการบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา กันทรวิชัย

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ตั้งแต่เดือน กันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 จำนวน 73,164 คน

3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำนวน 400 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอกันทรวิชัยที่มาขอรับบริการจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั้งที่เป็นข้าราชการประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ ถูกใจ สนใจและความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ
5. การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการ ใดๆอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

5.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย โดยมีการให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

5.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ที่กระทำอยู่ในปัจจุบันจะต้องตรงเวลา และรวดเร็ว

5.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ที่กระทำอยู่ในปัจจุบันตามที่กฎหมายบังคับใช้ต้องกระทำและสามารถเลือกกระทำได้ โดยให้การบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน

5.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หรือมีการบริการ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ติดขัด

5.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย โดยมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการด้านวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัยทำให้ได้ข้อสนเทศที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย