

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้ก่อตั้งมาแล้วเป็นเวลา 112 ปี ปฏิบัติภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิและให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนให้การบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความ โปร่งใส มีคุณธรรม มีความยึดมั่นที่จะรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยที่กรมที่ดินถือว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องของการบริการประชาชน โดยจะเห็นได้จาก วิสัยทัศน์ ที่กำหนดว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติสู่การบริการที่เป็นเลิศ” จึงถือได้ว่างานบริการของกรมที่ดิน ถือเป็นภารกิจหลักที่จะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2554 และการปฏิบัติงานของกรมที่ดินมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย นอกจากนี้แล้ว กรมที่ดินยังได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นกรมต้นแบบของกระทรวงมหาดไทยเข้าร่วม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ เป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นส่งเสริมประสิทธิภาพในหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อปรับเปลี่ยนพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการและบริการให้เอื้ออำนวยต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี กรมที่ดิน. 2554 : 2)

บทบาทและหน้าที่หลักประการหนึ่งของกรมที่ดินคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะต้องสร้างรูปแบบของการอำนวยความสะดวก หรือจัดหาวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชน ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการที่ดีคือ ผู้ให้บริการ

พยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน ขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการที่ตนต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับตน โดยปัจจุบันมีการนำแนวคิดในการบริการลูกค้าสัมพันธ์มาสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กรเนื่องจากผู้ใช้บริการหน่วยงานของรัฐแม้จะไม่ได้สร้างผลกำไรให้เช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชนแต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถ้าภาพลักษณ์ขององค์กรดีก็จะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานขององค์กร ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับ บริการจึงมีประโยชน์ต่อกัน และกันในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพื่อความสัมพันธ์ ต่อกันต่อไป โดยทั่วไปแล้ว ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนรอบคอบและมีการเอาใจใส่สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกัน และหน่วยงานราชการก็ต้องสนองตอบความต้องการในทุกด้าน ได้เช่นกัน กล่าวคือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ หากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้บริการเกิดความชื่นชมประทับใจ จากสิ่งดี ๆ ที่ได้รับเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก (100 ปี กรมที่ดิน. 2549 : 15)

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับสิทธิบนที่ดินให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดิน พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 เช่น การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การรังวัดการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการทำธุรกรรมอื่น ๆ เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารจัดการของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ในแต่ละปีสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จะมีผู้มาขอรับบริการ ไม่ต่ำกว่า 14,000 ราย กรมที่ดินได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาระบบที่ดินเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ลดขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ พร้อมทั้งได้มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตใจรักงานบริการ ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว ภายใต้ว ระเบียบ และปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ต่อหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ “คงวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดิน และแผนที่แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ” (แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 : แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน. 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ภายใต้เงื่อนไขและบริบทแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนไป โดยภาคประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงณาการใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการศึกษา

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย อยู่ในระดับใด
2. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย แตกต่างกันอย่างไ
3. ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้ามุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ที่มีต่อผู้รับบริการ โดยขอบเขตการศึกษาแบ่งเป็น

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

1.1 ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 อาชีพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม เป็นคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ได้แก่

1.2.1 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.2.2 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

1.2.3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.2.4 คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

1.2.5 คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2556 – เดือน มกราคม 2557 ซึ่งมีจำนวน 3,345 คน (แบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของสำนักงานที่ดิน. 2557 : 3)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 358 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา เดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2557

กรอบแนวคิดการศึกษา

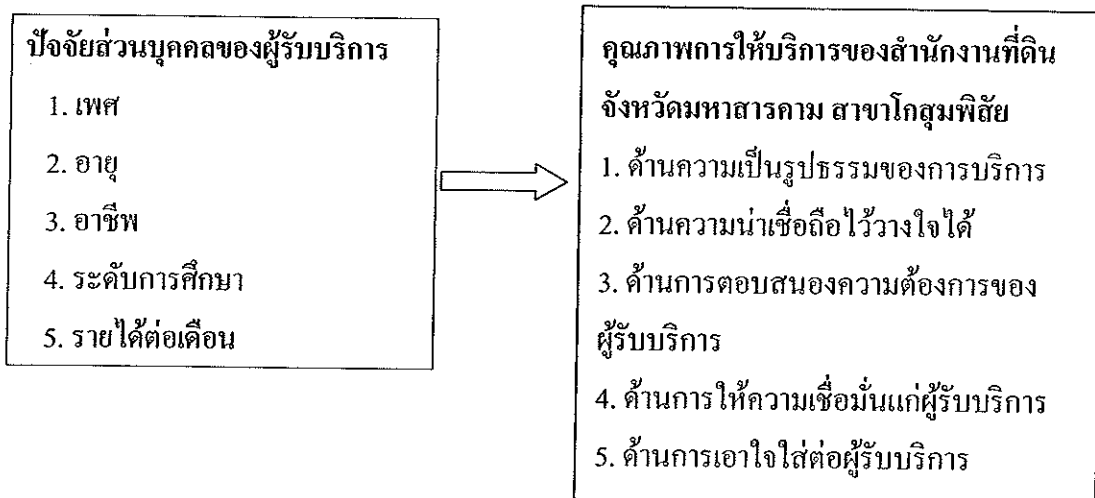
เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ ของ พาราซูรามัน เซไท และ แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 47 ; อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. 2553 : 15-16) และ แนวคิดเรื่อง มิติคคุณภาพในการบริการ ของ เลิฟล็อก (Lovelock . 2006 : 265 ; อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. 2553 : 18) และได้นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย และข้อเสนอแนะในการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง คุณสมบัตินี้ทุกประการของการบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ได้แก่การบริการที่ดี ได้มาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการและประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง บุคลากรแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย มีการจัดน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ บริเวณอาคาร สถานที่สะอาด มีแบบฟอร์มต่างๆ ไว้คอยบริการอย่างพอเพียง การจัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ แสงสว่าง อากาศ ภายในตัวอาคารเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีการติดตามงานให้ท่านเป็นระยะ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ได้รับบริการที่รวดเร็ว
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ หมายถึง มีการแบ่งส่วนงานเฉพาะสำหรับการให้บริการแต่ละประเภท มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน สามารถติดต่อเพื่อสอบถามหรือขอคำแนะนำทางโทรศัพท์ได้ มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการไว้ชัดเจน มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
5. การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพียงพอ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และปฏิบัติหน้าที่ใน สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา โกลุมพิสัย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย
เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินการในคำขออื่นที่
เกี่ยวกับเอกสารสิทธิในที่ดิน เช่น การขออนุญาตโอนที่ดิน การขอรังวัดแบ่งแยกที่ดิน และคำขอ
เบ็ดเตล็ดต่าง ๆ เช่น การขอประเมินราคาที่ดิน การขอแก้ไขชื่อตัว-ชื่อสกุล ในเอกสารสิทธิ เป็นต้น

ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย
2. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย สำหรับใช้เป็นข้อมูลแนะแนวทางในการปรับปรุงยกระดับคุณภาพในการให้บริการต่อไป
4. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา นำไปเพื่อการวางแผน พัฒนาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัยต่อไป