

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ นอกจากนี้การวางแผนที่ดินและจัดโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมแล้ว สิ่งที่สำคัญยิ่งก็คือการจัดบุคคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมไปทำงาน “คน” จึงเป็นปัจจัยในการดำเนินงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ถึงแม้องค์การจะมีงาน มีงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างมากมาย มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใดหากขาดคนหรือคนไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่เหมาะสมกับงาน การดำเนินงานก็ไม่อาจดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จแต่กลับทำให้สิ้นเปลืองสูญเสียงานมากขึ้น(สุภาพร พิศาลบุตร. 2542 : 1)

ที่ดินเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเช่นกัน ทั้งในด้านของการบริหารและการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจสังคม และการปกครอง การจัดทำระบบการบริหารจัดการที่ดินหรือที่เรียกอย่างสั้น ๆ ว่าระบบที่ดินจึงนับว่าเป็นระบบทะเบียนขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับที่ดินเข้าด้วยกัน

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการตั้งกรมที่ดินขึ้นเพื่อให้มีการกิจการในการบริหารจัดการระบบที่ดิน ตลอดระยะเวลามากกว่า 100 ปี (กรมที่ดิน. 2549 : 6) ระบบการบริหารจัดการที่ดินได้เจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) เกี่ยวกับระบบที่ดิน โดยแนวคิดในการบริหารจัดการที่ดินสมัยใหม่ (Modern Cadastral System) เป็นแนวคิดที่มองระบบที่ดินในฐานะเป็นรากฐาน และองค์ประกอบหลักของระบบสารสนเทศที่ดินที่ใช้แปลงที่ดินเป็นฐาน (Parcel Based Land Information System) ระบบสารสนเทศที่ดินดังกล่าวจึงเป็นแกนกลางในการบริหารจัดการที่ดินและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของประเทศ กรมที่ดินมีภาระรับผิดชอบเอกสารหลักฐานที่ดินที่มีมูลค่ามหาศาล ประกอบด้วย 1) เอกสารสิทธิในที่ดินประมาณ 30 ล้านแปลง ครอบคลุมพื้นที่ 125 ล้านไร่ และในจำนวนนี้เป็น โฉนดที่ดินประมาณ 24 ล้านแปลง (มีปริมาณเอกสารสิทธิเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 5%) 2) เอกสารประกอบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมากกว่า 300 ล้านฉบับ (มีปริมาณเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 5 %) และ 3) ระวังแผนทีแสดงรูปแปลงที่ดิน

ในมาตราส่วน 1:4,000 1:2,000 1:1,000 และ 1:500 ประมาณ 250,000 ระวัง โดยให้บริการประชาชน ผ่านทางสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาสำนักงานที่ดินส่วนแยก และสำนักงานที่ดิน อำเภอ มากกว่า 880 แห่งทั่วประเทศ (กรมที่ดิน. 2555 : 6)

สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคง ในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด กิจกรรมหลักของสำนักงานที่ดิน มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมการให้บริการด้านทะเบียนที่ดินในสำนักงานที่ดิน และกิจกรรมให้บริการด้านรังวัดที่ดินในสำนักงานที่ดิน วัตถุประสงค์โดยรวมในการให้บริการของสำนักงานที่ดินเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ในด้านทรัพย์สิน ได้รับความคุ้มครองสิทธิในที่ดินอย่างเป็นธรรม เกิดความสงบสุขในพื้นที่ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนใน ที่ดินของประชาชนด้านเอกสารสิทธิและดำเนินการตามกฎหมาย

เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดนับว่าเป็นกำลังสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กร ได้บรรลุตามกิจกรรมหลักของหน่วยงานด้วยข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์มี จำนวน 147 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนและด้านรังวัดตามกรอบเพียง 68 คน (กรมที่ดิน. 2555:171) ซึ่งในแต่ละปีมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านทะเบียนที่ดินไม่ต่ำกว่า 88,790 รายการมือออกและแบ่งแยกเอกสารสิทธิ เพิ่มขึ้นทุกปี อีกทั้งมีคิวงานรอให้ช่างออกไปรังวัดยาวมาก และเป็นองค์กรที่จัดเก็บรายได้เข้ารัฐในรูป ค่าธรรมเนียม ค่าอากร ภาษีเงินได้ ภาษีธุรกิจเฉพาะเฉลี่ยปีละ 192 ล้านบาท และมีแนวโน้มจะจัดเก็บได้ มากขึ้นทุกปี อีกทั้งกรมที่ดิน ได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาระบบที่ดินเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในช่วงดำเนินการ และเป็นภาระของเจ้าหน้าที่ในการรับภาระงานมากขึ้น ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ในวงเงินจำกัด (กรมที่ดิน. 2555: 172)

อย่างไรก็ตามแม้สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์จะจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี แต่ด้วยข้อจำกัด ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนและด้านรังวัดยังคงมีจำนวนเท่าเดิม อีกทั้งการที่จะต้อง ถูกประเมินสมรรถนะหรือขีดความสามารถ (Competency) ระบบงานที่มีหลายขั้นตอน เป็นงานที่ต้อง บริการประชาชนหลากหลายอาชีพรวม ทั้งสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน สภาพเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานที่ดินจึงพบปัญหา ร้องเรียนจากประชาชนว่าทำงานล่าช้า ไม่โปร่งใส ทำให้เจ้าหน้าที่เกิด

ความเครียดในการทำงานซึ่งก็เป็นปัจจัยที่มีกระทบต่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ เพราะขวัญกำลังใจ
 ก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้บริหารควรรับรู้ เพราะ
 จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของ
 หน่วยงานได้ จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนและด้านรังวัดซึ่งเป็น
 ผู้ปฏิบัติงานหลักของสำนักงานที่ดินเป็นบุคลากรสำคัญในการให้บริการประชาชน จำเป็นต้องอาศัย
 ขวัญและกำลังใจเป็นแรงผลักดันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานใน
 สำนักงานที่ดิน จึงสนใจที่จะศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่าย
 รังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ว่าเป็นอย่างไร และเพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เพื่อนำ
 ข้อเสนอแนะไปส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานให้เกิด
 ประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดิน
 จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับใด
2. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดิน
 จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทตำแหน่งงานเป็นอย่างไร
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
 และฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด
 สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่าย
 รังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทของงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยสรุปจากทฤษฎีของ Herzberg. (2012) มีเนื้อหาครอบคลุม ดังนี้

- 1.1 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
- 1.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.3 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ
- 1.4 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.5 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.6 ด้านความก้าวหน้า
- 1.7 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษากำหนดศึกษาจากประชากรทั้งหมด ประกอบด้วย ข้าราชการ 68 คน (กรมที่ดิน 2555: 171) โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

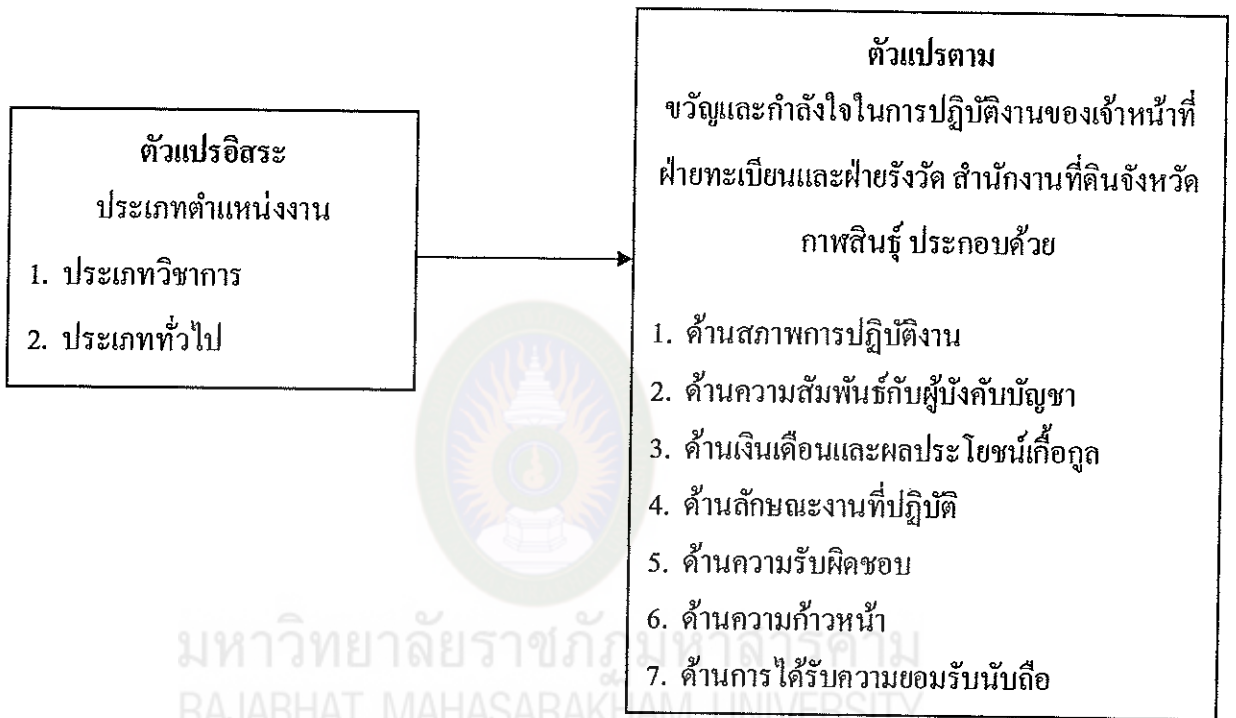
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาคครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2557

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา ดังแสดงในแผนภูมิ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีต่อผู้ร่วมงานและหน่วยงานในสังกัด โดยแสดงออกในรูปของความรู้สึกดี ชอบ พอใจ ชื่นชม มีความสุข และความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้ร่วมงาน นี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมของงาน ได้แก่ สถานที่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงาน ครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร
 2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์การทำงานร่วมกัน การอยู่ร่วมกัน การปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา
 3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับและโอกาสที่จะได้ความก้าวหน้าที่จะได้รับจากการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งให้เลื่อนขึ้นเงินเดือน และสวัสดิการอื่นๆ ที่หน่วยงานสนับสนุน
 4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังเพียงผู้เดียว
 5. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกิดจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
 6. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม
 7. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับความยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม จากผลงานของงานที่ปฏิบัติได้รับความสำเร็จ
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดในสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์และ สาขาในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ รวมจำนวน 68 คน คือ สาขาภูพานารายณ์ สาขากมลาไสย สาขายางตลาด สาขาสมเด็จ สาขาหนองกุงศรี

ตำแหน่งงาน หมายถึง การจำแนกประเภทของตำแหน่งและระดับตำแหน่งที่ส่วนราชการ กำหนดให้สอดคล้องตรงกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงาน

1. ตำแหน่งประเภทวิชาการ หมายถึง ตำแหน่งที่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

2. ตำแหน่งประเภททั่วไป หมายถึง ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติที่ต้องใช้ทักษะฝีมือหรือเทคนิคเฉพาะด้าน งานปฏิบัติการและงานสนับสนุน ซึ่งจำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส.

ประโยชน์การศึกษา

ผลในการศึกษาที่ได้นำไปเป็นข้อสนเทศสำหรับผู้บริหาร เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY