

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐเพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่าเป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้เกิดผลตลอดมา โดยเฉพาะในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำยิ่งในปัจจุบันนี้ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง วิถีชีวิตความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมของประชาชนเป็นกระแสเรียกร้องที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก รวมถึงกระแสเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชนได้มุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การให้ความสำคัญต่อสิทธิหน้าที่ และโอกาสที่จะดำรงชีวิตที่ดีเท่าเทียมกันในฐานะประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศและภูมิภาคในส่วนต่าง ๆ ของโลกนี้ ดังนั้นการส่งเสริมประชาชนของรัฐจึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและในทุกประเทศที่ต้องกระทำ

กรมที่ดินในฐานะเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นกลไกอันหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวของรัฐบาลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนในการให้สำนักงานที่ดินทุกจังหวัดถือปฏิบัติให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานที่ดินให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยกรมที่ดินมีภารกิจหลักอยู่ 2 ประการ ได้แก่ ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประกอบด้วย การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่ หลวงในที่ดิน สาธารณประโยชน์และในพระราชพัสดุ การการรังวัดและทำแผนที่ และการจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และ ภารกิจตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน เป็นต้น (รุทซ์ สุขสำราญ, 2546: 1)

การให้บริการหมายถึงการกระทำใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น กล่าวคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ 1) เทคนิคการบริการ เป็นปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการ เช่น ชักประวัติ เพื่อรู้อาการผิดปกติ วิธีการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ วิธีการส่งมอบยา ฯลฯ และ 2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออก

ด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

อย่างไรก็ตามปฏิเสธไม่ได้ว่าปัจจุบันการคัดค้านการแข่งขันด้านการให้บริการที่หลากหลายและมีความสำคัญอย่างที่สุด ดังนั้นไม่มีทางเลยที่องค์กรผู้ให้บริการจะละเลยเพิกเฉยไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอ (Requirement) หรือข้อร้องเรียน (Complaint) ของผู้รับบริการ ถ้ายังคิดจะดำเนินองค์การให้อยู่รอดปลอดภัย และมีอนาคตที่ยืนยาว จนถึงขั้นเป็นผู้นำทางการบริหาร คุณภาพ ผลผลิตภาพ และความสามารถในการแข่งขันที่แท้จริงเท่านั้น ที่จะทำให้ประเทศต่าง ๆ สร้างรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชาติได้ ในที่สุด ซึ่งแน่นอนตัวชี้วัดที่ดีย่อมสะท้อนทิศทาง และทำหน้าที่เป็นสัญญาณเตือนภัยไปในตัว ด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริหาร (Customer Satisfaction) จึงถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กร แม้ว่าความพึงพอใจผู้รับบริการจะไม่สามารถจับต้องได้หรือวัดออกมาได้ในรูปเงินตราได้โดยตรง แต่ถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กรที่มีการสะสมเพิ่มพูน หรืออาจลดน้อยถอยลงไปได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่องค์กรนั้นๆ มีต่อผู้รับบริการของตนเอง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2556 : ออนไลน์) ดังนั้นแนวคิดการสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจผู้รับบริการได้รับความสนใจมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของการบริหารสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากและการบริการทั้งหลายไม่อาจละเลยหรือเพิกเฉยได้ นักบริหารส่วนใหญ่ต่างก็พากันตื่นตัวและให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น คุณภาพการบริการต้องเป็นไปตามที่ผู้รับบริการกำหนด การบริหารจึงต้องให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีคำกล่าวที่ว่า "Customer is God" ภายใต้ระบบการสมัยใหม่และการเอาใจใส่อย่างจริงจัง ของผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และให้เหนือกว่าคู่แข่งตลอดไป (ชนากร เกียรติบัณฑิต, 2556 : ออนไลน์) สอดคล้องกับแนวคิดของ Spechler, J. W (1988 : 124) ได้นำเสนอ Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการ ไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ การทำให้ผู้รับบริการพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction and Beyond) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) วิธีการ ระบบและเทคโนโลยี (Methods, System and Technology) การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness) การฝึกอบรม (Training) การมีส่วนร่วม (Involvement) และการเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

การบริการผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ผู้มารับบริการ แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้มารับบริการเป้าหมาย เพื่อให้ผู้มารับบริการเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูง ในการหาคนทำงาน การอบรมบุคลากร การตกแต่งสถานที่ การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งผู้มารับบริการมีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ผู้มารับบริการที่มีใจเป้าหมายองค์กร อาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะผู้มารับบริการเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการก็เป็นได้ ดังนั้นการบริการผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุล ระหว่างความต้องการของผู้มารับบริการนั้นคือต้องสอดคล้องกับเจตคติของผู้รับบริการรวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับการบริการนั้น (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. 2556 : 3)

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสังกัดกรมที่ดินในส่วนภูมิภาคได้พัฒนาและทำการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับที่ดินเป็นต้นว่า การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การรังวัดออก โฉนดที่ดิน การรังวัดแบ่งแยก การรวม และ การสอบเขตที่ดินที่มีเอกสารสิทธิการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การคุ้มครองที่ดิน การดูแลรักษาที่ดินของรัฐ การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา การกำหนดสิทธิในที่ดินของคนต่างด้าว การกำหนดสิทธิของนิติบุคคลบางประเภท รวมถึงการค้าที่ดิน โดยการ ให้บริการประเภทต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 แต่ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนในการบริการเกิดปัญหาหลายอย่างและเป็นปัญหาที่สะสมมาเป็นเวลานานขาดการแก้ไขอย่างจริงจังในหลายเรื่อง เช่น การบริการล่าช้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนเป็นหน่วยงานที่มีการคอร์รัปชันสูง ประชาชนทั่วไปไม่ค่อยรู้จักสถานที่ตั้ง การติดต่อราชการยุ่งยาก ความไม่เป็นกลาง ให้อิทธิพลคนรวยมากกว่าคนจนและไม่สนใจแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนของประชาชนอย่างจริงจัง จริงใจ รวดเร็ว การปล่อยปละละเลยให้มีงานรังวัดค้างจำนวนมากๆเป็นต้น สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ประสบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่การให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการและยังไม่สามารถแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้น ได้ในสายตาประชาชนที่เข้ามารับบริการและประชาชนทั่วไป

ผู้ศึกษาวิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เจตคติของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับเจตคติของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้ข้อมูลจากผลการวิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขงานด้านการบริการประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อการ

ให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใสเป็นองค์กรที่ได้รับมาตรฐานเป็นที่พึงของประชาชนที่มารับบริการ ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจกับของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับดี
2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจบริการเกี่ยวกับให้บริการมีความความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
2. ขอบเขตประชากร
 - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในช่วงเดือนมิถุนายน-ตุลาคม พ.ศ. 2556 โดยผู้วิจัยอาศัยฐานคิดคำนวณสถิติผู้มารับบริการรังวัดที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มิถุนายน 2556 - ตุลาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 83,475 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม. 2556)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรกลุ่ม 1 คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน (Kotler and Roberto. 1998 : 310) ได้แก่

3.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3.1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.1.3 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ตัวแปรกลุ่ม 2 คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน (Killet. 1998 : 310) ได้แก่

3.1.1 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.1.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3.1.3 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

3.1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.1.5 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 - ตุลาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานที่ดิน หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่บริการด้านที่ดิน สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรทั้งที่เป็นข้าราชการประจำและลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ปฏิบัติงานที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม และอำเภอแกลง ที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง เป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวก และเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้น ในการวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน รวดเร็ว การได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วย

วิธีการอื่น ๆ การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง ระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงานได้

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึงการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ ความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด ความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งการสะอาดเรียบร้อย ความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

3. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียงพร้อมให้บริการ การจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง การดูแล ทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ การจัดเตรียมรถกู้ชีพฉุกเฉินให้พร้อมใช้ในการบริการ ตลอด 24 ชั่วโมง การจัดอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน

คุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ชอบใจ เป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นความรู้สึกที่ดีของผู้มารับบริการเมื่อได้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามที่ให้บริการกับประชาชนด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรวจการให้บริการเดียวกัน

3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มีลัทธิเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อได้ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
3. สามารถนำข้อมูลไปพัฒนางานบริการประชาชนและปรับปรุงบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ ความมั่นใจให้กับประชาชนทั้งที่มารับบริการและประชาชนทั่วไป