

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากนโยบายรัฐด้านการบริหารราชการและตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงบทบาทของภาครัฐ ให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน โดยส่งเสริมให้เอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการปฏิรูประบบราชการและเร่งรัดพัฒนาทบทวน กฎ ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ต้องใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ขึ้นเพื่อที่จะปรับเปลี่ยนระบบราชการให้สามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมใน “ยุค โลกาภิวัตน์” และ “การทำให้ระบบราชการมีความเป็นเลิศ” ก็สะท้อนถึงความพยายามที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กรที่พัฒนาการบริหารงานต่าง ๆ จนกระทั่งมีความเป็นเลิศ

ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพนั้น รัฐบาลได้กำหนดมาตรฐานการให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่างานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม ให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและความมั่นคงในการดำรงชีวิต ดังนี้ (ชัยสิทธิ์ เถлимมีประเสริฐ. 2544 : 10-11)

1. ในการทบทวนบทบาท ภารกิจ และการลด ตัดทอน ยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อน และไม่มี ความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเอง หรือที่เห็นควรให้ภาคเอกชน องค์กรเอกชน หน่วยงานหรือองค์กรส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการ
2. การปรับปรุงรูปแบบ ขั้นตอนและวิธีการทำงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงาน ในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3. การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผลมาจากข้อ 1 และ ข้อ 2 โดยแสดงถึงจำนวนเงินงบประมาณที่ประหยัดได้ และที่จะลดลงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

กรมที่ดินมีภารกิจในการดำเนินการตามประกาศประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับดูแลให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด

สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดิน มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน ได้แก่ การดูแลและดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การออกโฉนดที่ดินเฉพาะรายให้แก่เจ้าของที่ดิน การรังวัดทำแผนที่เพื่อออกโฉนดที่ดิน รังวัดแผนที่ แบ่งแยกโฉนดที่ดิน การควบคุม การดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาคารชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีความจำเป็นต้องเข้าถึงและเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชนและการปฏิบัติการของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก รวมทั้งได้รับการตอบสนองความต้องการ คุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของภาครัฐ ต่อการให้บริการแก่ประชาชน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างในด้านการบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อเข้ารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

จากภารกิจของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ดังกล่าวข้างต้นที่ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการศึกษา

1. คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับใด
2. คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างไรร
3. ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมุ่งศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้เข้ารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ ในประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

- 1.1 ประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านต่อไปนี้
 - 1.1.1 ด้านสถานที่
 - 1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ
 - 1.1.4 ด้านระบบการให้บริการ
- 1.2 ประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ
- 1.3 ศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอกอนจัน และอำเภอสหัสขันธ์ จำนวน 4,100 คน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2557)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอกอนจัน และ อำเภอสหัสขันธ์ นำมากำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่างได้จากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 365 คน (Yamane, T. 1973 : 12)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

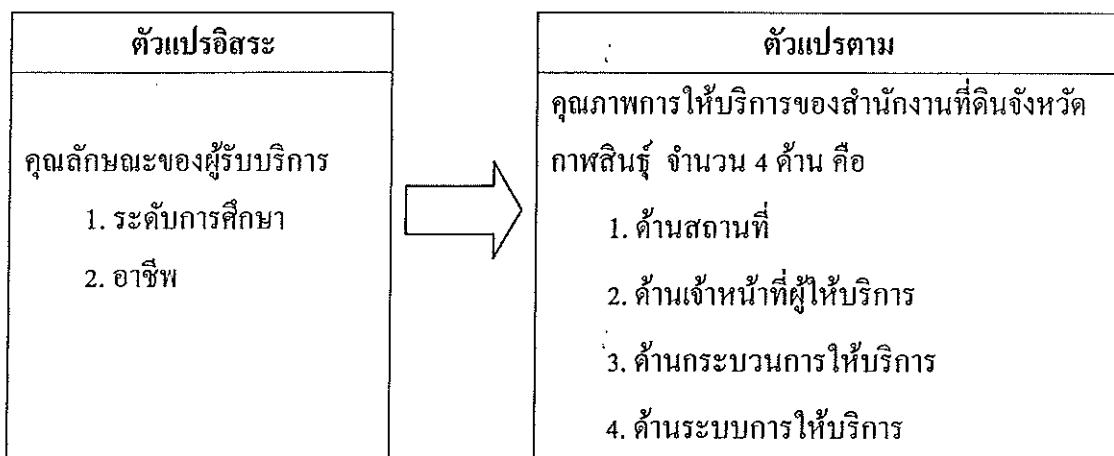
พื้นที่ที่ใช้ศึกษา คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือน กรกฎาคม 2557

กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งฝ่ายรังวัด และฝ่ายทะเบียน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดวัดคุณภาพ การให้บริการจากความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้ารับบริการในเขตพื้นที่บริการ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอดอนจาน และอำเภอสหัสขันธ์ ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ คือ

1. ด้านสถานที่ หมายถึง ความพร้อมของสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน ที่เอื้อต่อการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อย่างเต็มความสามารถ ให้การต้อนรับ การให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ
3. ด้านกระบวนการการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ให้กับผู้มาเข้ารับบริการ ได้แก่ขั้นตอนในการบริการของฝ่ายรังวัด และขั้นตอนในการบริการของฝ่ายทะเบียน
4. ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ทั้งระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละฝ่าย และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการให้บริการ

ผู้เข้ารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ทั้งฝ่ายรังวัด และฝ่ายทะเบียน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง อำเภอดอนจาน และ อำเภอสหัสขันธ์

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ทำงานในฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ประเภทการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการให้บริการรังวัดที่ดิน และทะเบียนที่ดิน

ฝ่ายทะเบียน หมายถึง กลุ่มงานสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีหน้าที่ให้บริการ ในการติดต่อขอทำธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน ดำเนินการด้านการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ทุกประเภท และจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หรือ อสังหาริมทรัพย์อื่น ๆ เช่น ขาย ให้ จำนอง ขายฝาก โอนมรดก ปล่อยถอน

ฝ่ายรังวัด หมายถึง กลุ่มงานสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีหน้าที่ให้บริการ ด้านการรังวัดที่ดินทุกประเภท เช่น การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน สอบเขต แบ่งแยก รวม โอนด

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัด
กาฬสินธุ์

ประโยชน์การศึกษา

สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้รับทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
และรับทราบถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการ อีกทั้งสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้
บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้อย่างเต็มศักยภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY