

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ได้ก่อตั้งมาแล้วเป็นเวลา 108 ปี มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชน มีวัฒนธรรมองค์กรและระบบงานของตนเองที่เข้มแข็ง มีพันธกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของประเทศ บริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ กรมที่ดินยังได้มีการปรับเปลี่ยนการพัฒนาการจัดการที่ดิน ไปตามยุคสมัยการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการที่ดินของรัฐ การจัดการที่ดินของประชาชน รวมถึงการบริการประชาชน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านแนวคิดและรูปแบบของระบบราชการ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 5) พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล ส่งผลให้กรมที่ดินต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในรูปแบบเดิมเป็นดำเนินการเชิงรุกเพื่อเพิ่มเป้าหมายการดำเนินงาน ให้สูงขึ้น เพื่อตอบสนองของประชาชนและสอดคล้องกับความต้องการแก้ไขปัญหาให้ทันตามห้วงเวลาที่รัฐบาลกำหนด อีกทั้งบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิทยาการสมัยใหม่มีความ สามารถในการนำวิชาการมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (สุรัช รัชตประทาน. 2546 : 2-3)

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น กรมที่ดินจึงได้พัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน โดยยึดหลักของการบริหารราชการแนวใหม่ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 5) มาตรา 3/1 ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ”

สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดินมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 โดยกรมที่ดินได้จัดวางหลักเกณฑ์ในทางปฏิบัติ มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และหนังสือสั่งการที่ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดไว้ เรียบร้อยรวมทั้งมีการจัดอบรมให้ความรู้วิชาการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่การดำเนินการดังกล่าวยังประสบปัญหาและอุปสรรคอยู่หลายด้าน เช่น ข้อจำกัดทางด้านระเบียบกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนของสำนักงานไม่เพียงพอทำให้ประชาชนที่มาติดต่อหรือเจ้าของที่ดินไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย และมีอคติกับเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ไม่เต็มใจให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ปัจจุบันมักจะดูมองในภาพพจน์ที่ไม่ดีว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้า มีขั้นตอนในการทำงานมากและสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม บริการด้วยความไม่จริงใจ ไม่มีความเสมอภาค

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น แม้ว่ารัฐบาลได้มีนโยบาย เช่น อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ มีการทำงานแบบใหม่ ในฐานะผู้ปฏิบัติยังไม่ทราบว่าจะประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ภายใต้เงื่อนไขบริบทแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยภาคประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงผลการใช้ในการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามในการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย อยู่ในระดับใด

2. ประชาชนมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย
2. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านสถานที่

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรเป้าหมายที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คำนวณจากประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย เป็นเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือน เมษายน-กันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 7,100 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2552 สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คำนวณขนาดของกลุ่มโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane Taro. 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 379 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการ 3 อำเภอ คือ อำเภออมลาไสย อำเภอร่องคำ และอำเภอน้องชัย

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของประชาชนผู้ที่มารับบริการที่เกิดขึ้นจากการรับใช้ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลไศย ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสถานที่

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ การจัดช่องรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการชำระเงิน การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อมูล และความรู้แก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของผู้มารับบริการ ได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมและมีความน่าเชื่อถือ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความ โปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การติดป้ายแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ มีแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อ มีเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ เตรียมไว้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ มีหนังสือพิมพ์ และนิตยสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการ มีน้ำดื่ม และแก้วน้ำให้บริการ

ด้านสถานที่ หมายถึง ภายในอาคารในส่วนของบริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ การจัดที่นั่งรอรับบริการ การเดินทางมาที่สำนักงานที่ดินสะดวก ทางเข้าออกของสำนักงานสะดวกสบาย บริเวณที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการภายในสำนักงานที่ดินกว้างขวาง สำนักงานสะอาดและเป็นระเบียบ และบริเวณ โคจรอบสำนักงานที่ดินร่มรื่น

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น