บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

กรมที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจหน้าที่ในการคุ้มครองที่ดินของรัฐและประชาชน โดยมีบทบาทในการให้บริการด้านการรังวัดและทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์และอื่นๆที่รวมอยู่กับที่ดิน มีพันธกิจหลักในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดินเพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดิน และการใช้ประโยชน์ ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมือง ตลอดถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น การบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวโยงกับทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงมีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบแบบเบ็ดเสร็จและเจ้าหน้าที่ที่ดินมีอำนาจใช้ดุลพินิจมาก ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตและคอร์รัปชั่นได้มาก (กรมที่ดิน. 2548 : 11)

กรมที่ดินได้มีการพัฒนาวิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงานมาโดยตลอด ซึ่งมีการพัฒนาระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน พัฒนาสถานที่โดยจัดตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินสาขาเพิ่มขึ้นในพื้นที่ที่มีปริมาณเอกสารสิทธิ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด พัฒนาบุคลากร โดยให้บุคลากรของกรมที่ดินได้ไปศึกษาและดูงานทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมที่ดินได้มีการพัฒนาวิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการอย่างชัดเจน ด้วยการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนี้ ในขณะเดียวกันได้จัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาดขึ้น เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานด้านการสร้างราชการใสสะอาดและการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของกรมที่ดิน ซึ่งที่ผ่านมามีผลการดำเนินงานชัดเจนและเป็นรูปธรรม ตลอดจนได้ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม / โครงการ เพื่อต่อต้านการทุจริต หรือเข้าร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน โดยให้สำนักงานที่ดินจังหวัดแต่งตั้งที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน เพื่อเป็นตัวแทนของภาคประชาชนในการร่วมเสนอความคิดเห็นในการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน ซึ่งที่ผ่านมาที่ปรึกษาเจ้าพนักงานที่ดินได้เข้าร่วมประชุม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ DHARMAPATMAHACARAKHAM UNIVERSITY

ประจำเดือนของสำนักงานที่ดินอย่างสม่ำเสมอ รับทราบปัญหาอุปสรรค และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน ทั้งในด้านระบบงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ และทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน และกรมที่ดินด้วย (กรมที่ดิน. 2548 : 12-13)

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นปฏิบัติหน้าที่ราชการและรับผิดชอบงานของกรมที่ดินโดยตรง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนโดยกรมที่ดินได้จัดวางหลักเกณฑ์ในทางปฏิบัติมี กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการที่ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดไว้เรียบร้อยรวมทั้งมีการจัดการอบรมให้ความรู้วิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2553 เพื่อให้การดำเนินงานการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่องานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล อย่างสม่ำเสมอ เสมอภาค ประหยัดและความสะดวกมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น แต่การดำเนินการดังกล่าวยังมี ข้อจำกัดทางด้านระเบียบกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนของสำนักงานไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อหรือเจ้าของที่ดินไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย และมีอคติกับเจ้าหน้าที่ส่งผลให้ไม่เต็มใจให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ปัจจุบันมักจะถูกมองในภาพพจน์ที่ไม่ดี ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น (สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น. 2555 : 6)

จากภารกิจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินถือได้ว่าเป็นงานการบริการซึ่งผู้ให้บริการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตามต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้นยิ่งในส่วนของภาคเอกชนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน คือกำไรสูงสุดแล้ว ระดับของความพึงพอใจหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้รับบริการย่อมหมายถึงผลกำไรที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลกจะมีการวิจัยเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆขึ้น สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบต่อไป (กัลญา หิตธิเดช. 2550 : 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นอกจากนี้การบริการยังส่งผลไปถึงทัศนคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลอาจจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น ชอบ ไม่ชอบ ศรัทธา ไม่ศรัทธา และความเชื่อ เป็นสิ่งที่เกิดจากการประเมินค่าทางจิตใจจากความรู้หรือประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับว่าสิ่งใดเป็นสิ่งสำคัญจะก่อให้เกิดความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ โดยไม่ต้องมีการพิสูจน์ต่อไปอีก ค่านิยม (Values) ทัศนคติ (Attitude) และความเห็น (Opinion) ล้วนเป็นลักษณะต่างๆ ของความเชื่อที่มีความแตกต่างกันในระดับของความรู้สึกดังกล่าว ความเห็นนับว่าอยู่ผิวเผินที่สุด ทัศนคติ เป็นผลเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดู สิ่งแวดล้อม เพื่อนฝูง การเรียน และการสั่งสอนอบรมจากโรงเรียน สถาบันการศึกษา และขบวนการทางสังคม ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นการวัดทัศนคติอาจทำได้ด้วยการรายงานความรู้สึกความเชื่อของคนในการวิจัยแบบสำรวจแบบสอบถามการประเมินค่าการสัมภาษณ์ และการสังเกตพฤติกรรม (กันทณา เกียรติดำรงสกุล. 2552 : 25-26)

ดังนั้นจะเห็นว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจึงอาจมีได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรังวัด ในสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นได้นำไปใช้ในการพัฒนา การวางแผน และเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดความพอใจสูงสุดต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยอาศัยฐานคิดคำนวณจากสถิติผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่งมีจำนวน 200,517 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น . 2555 : 45)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน รังสรรค์ สิงหเลิศ. 2551 : 70)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา สรุปได้ 5 ด้าน คือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาค ด้านความประหยัด ด้านความสะดวก

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 **ตัวแปรอิสระ** (Independent variables) คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

4.2 **ตัวแปรตาม** (Dependent variables) คือ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

4.2.1 ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

4.2.2 ด้านความสม่ำเสมอ

4.2.3 ด้านความเสมอภาค

4.2.4 ด้านความประหยัด

4.2.5 ด้านความสะดวก

5. ระยะเวลาในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือน มิถุนายน พ.ศ.2556 – กรกฎาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางด้านบวก หรือ ด้านลบ ในลักษณะพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจ ยอมรับ ไม่ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ มีองค์ประกอบที่สำคัญและสัมพันธ์กันเรื่องของความรู้ ความรู้สึกและ พฤติกรรม ทั้งทัศนคติยังสามารถวัดได้ และสร้างขึ้นมาใหม่หรือเปลี่ยนแปลงได้ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็นทัศนคติใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ที่ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น โดยมีความครบถ้วน ถูกต้อง สามารถรับรู้ เข้าถึงข้อมูลในการให้บริการและ ผลของการบริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอ

แนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน เป็นประจำแล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. ด้านความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น การบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรม ต่อผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. ด้านความประหยัด หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ที่มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า มีดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน เป็นไปด้วย การประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ทรัพยากร ทั้งของผู้มาใช้บริการและของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. ด้านความสะดวก หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการให้บริการ จัดเตรียมสถานที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ทั้งสถานที่ อุปการณ์เครื่องใช้ในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ

การบริการ หมายถึง การบริการเป็นการสร้างวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องหาวิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึก พึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ ผู้ให้บริการต้องรู้สึกไว้เสมอว่า ลูกค้าถูกเสมอ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับ หากให้บริการสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกที่ดีและจะย้อนกลับมาใช้บริการใหม่ในภายหลัง การให้บริการอาจมีความแตกต่างกันไปตาม เวลา สถานที่การให้บริการไม่มีรูปแบบที่แน่นอนสามารถปรับเปลี่ยนได้ และ

ไม่สามารถเก็บไว้ใช้ภายหลังได้หากไม่ได้ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ว่าอยู่ในระดับใด ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการพัฒนา วางแผน และเป็นแนวทางในการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

2. เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยด้านอื่น ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY