

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับจากรัฐบาลได้ริเริ่มให้มีการปฏิรูประบบราชการอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องในระยะเวลาที่ผ่านมา ส่งผลให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและการพัฒนา ระบบราชการในภาพรวมดีขึ้น รวมทั้งมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ในความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ตรวจสอบ ได้ของภาคราชการมากขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ยังคงดำเนินต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และนำมาซึ่งประโยชน์สุขของ ประชาชน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ สำหรับกรม ที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลที่มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ ประชาชน มุ่งเน้นบริการประชาชนในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การออกเอกสารสิทธิ์ และ ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งเป็นการให้บริการในการคุ้มครองประโยชน์และสิทธิเกี่ยวกับที่ดินของ ประชาชนโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน การจัดทำทำกินให้แก่ประชาชนตาม ประมวลกฎหมายที่ดิน และภารกิจตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรร การจดทะเบียนอาคาร ชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน (กรมที่ดิน. 2554 : 3)

ซึ่งสถานการณ์ของโลก ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เป็นยุคที่การสื่อสารไร้ พรหมแดน ประกอบกับความต้องการของประชาชนมีมากขึ้นดังนั้นการขอรับให้บริการประชาชนย่อมมี มากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ได้มีกาดำเนินงาน ตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของกรมที่ดิน เพื่อมุ่งให้งานด้านการบริการประชาชนของระบบ สำนักงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ พัฒนางานด้านการบริการให้มี ความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นธรรม มีความ โปร่งใส และการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมที่ดิน ที่ กล่าวว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ศูนย์บริการที่เป็นเลิศ” สำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี รับผิดชอบงานด้านการบริการประชาชนเกี่ยวกับที่ดินในเขตพื้นที่อำเภอ หนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดิน

ในปัจจุบันอธิบดีกรมที่ดิน (นายบุญเจ็ด ทิศเห็น) ได้กำหนดวิสัยทัศน์กรมที่ดินไว้ว่า “เป็น ศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ผู้การบริการที่เป็นเลิศ” และมีโครงการให้บริการประชาชน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อทบทวน และปรับปรุงวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงานของภาครัฐ ในการให้บริการ ประชาชนของกรมที่ดินให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และกระชับ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (กรมที่ดิน. 2555 : 2) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการมากน้อย เพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการและวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินเพื่อ ทันท่อ สภาวการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขา หนองกุงศรี อยู่ในระดับใด
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขา หนองกุงศรี อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี เป็นการให้บริการของสำนักงานที่ดินสาขา ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน และงานรังวัดที่ดิน โดยใช้แนวคิดของ ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรเป้าหมายที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ค่านวนจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี เป็นเวลา 6 เดือน ระหว่าง เดือน มีนาคม - สิงหาคม พ.ศ.2556 ซึ่งมีจำนวน 3,750 คน (ข้อมูล ณ 30 สิงหาคม 2556 สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คำนวนขนาดของกลุ่มโดยใช้สูตรของ Yamane. (1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 362 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการ 3 อำเภอ คือ อำเภอหนองกุงศรี อำเภอห้วยเม็ก และอำเภอท่าคันโท

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือนมีนาคม – สิงหาคม พ.ศ.2556

กรอบแนวคิดการศึกษา

เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดงานวิจัยของนายประจักษ์ รุ่งเรือง (2553 : 50-53)

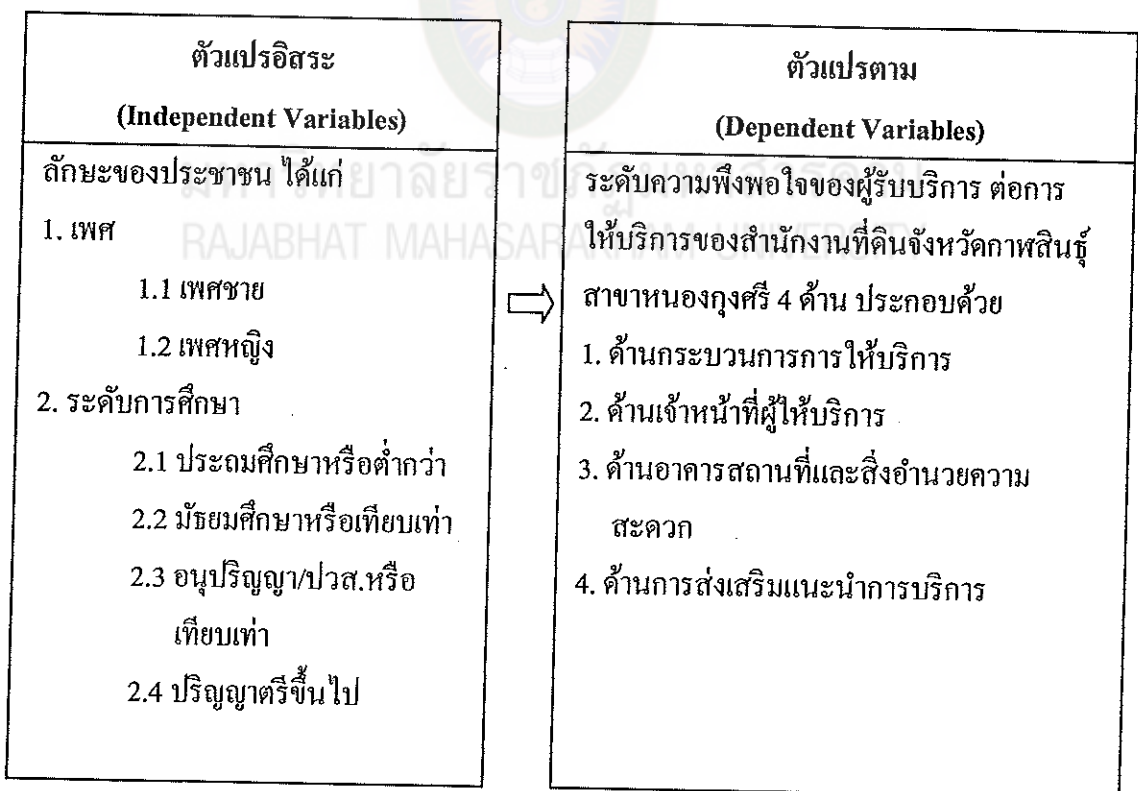
ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขา กมลาไสย และแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ มาเป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาหนองกงศรี
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอหนองกงศรี อำเภอห้วยเม็ก และอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกงศรี
4. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์โดยเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกงศรี 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ เป็นระบบเข้าใจง่าย มีการจัดช่องรับบริการประเภทต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ มีการติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เช่น ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก ระยะเวลาในการชำระเงินมีความรวดเร็ว การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชนและการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ
6. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ประชาชนสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ แก่ผู้รับบริการ จัดเตรียมเอกสารเพื่อจัดลำดับคิวก่อนหลังด้วยความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ยุติธรรม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการและให้บริการด้วยความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใช้อาณาที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มารับบริการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมีความน่าเชื่อถือ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้
7. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้การบริการมีความทันสมัย มีห้องน้ำสะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการ มีบริการสัญญาณอินเตอร์และโทรทัศน์ให้รับชมระหว่างรอรับบริการ การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ไว้บริการ การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ

สำนักงานที่ดินสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ให้บริการภายในสำนักงานที่ดินกว้างขวาง สะดวกสบาย ภายในอาคารในส่วนของบริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ มีบริเวณที่จอดรถบริการอย่างเพียงพอ มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ผู้มารับบริการสามารถเดินทางมาสำนักงานที่ดินได้สะดวกและบริเวณโดยรอบสำนักงานที่ดินมีความร่มรื่น

8. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดแผนเตอร์บริการ ส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องานไว้ชัดเจน มีการจัดเวรบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำการบริการ มีขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดินผ่านทาง การปิดประกาศให้ประชาชนทราบกรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำเสร็จในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อใหม่ มีแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อเพื่อบริการหรือแจก มีเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ เตรียมไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ และการจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ

ประโยชน์การศึกษา

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา แนวทางในการพัฒนารูปแบบ การดำเนินการและการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี และสำนักงานที่ดินจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อไป