คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

นายอิทธิศักดิ์ อักษรเวช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way ANOVA)หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2)ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3)ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

บทนำ

กรมที่ดินในฐานะเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นกลไกอันหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวของรัฐบาลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดเป็นโยบายเร่งด่วนในการให้สำนักงานที่ดินทุกจังหวัดถือปฏิบัติให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานที่ดิน ให้ได้ รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยกรมที่ดินมีภารกิจหลักอยู่ 2 ประการ ได้แก่ ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประกอบด้วย การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์และในที่ราชพัสดุ การการรังวัดและทำ แผนที่ และการจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และ ภารกิจตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียน อาคารชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน เป็นต้น (รุทธ์ สุขสำราญ, 2546) [1]

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของการบริหารสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากและการบริการทั้งหลายไม่อาจละเลยหรือเพิกเฉยได้ นักบริหารส่วนใหญ่ต่างก็พากันตื่นตัวและให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น คุณภาพการบริการต้องเป็นไปตามที่ผู้รับบริการกำหนด การบริหารจึงต้องให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีคำกล่าวที่ว่า "Customer is God" ภายใต้ระบบการสมัยใหม่และการเอาใจใส่อย่างจริงจัง ของผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และให้เหนือกว่าคู่แข่งตลอดไป (ธนากร เกียรติบันลือ, 2556) [2] ผู้ศึกษาวิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นให้มีการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหา สารคาม สาขาบรบือและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ทั้งนี้ข้อมูลจากผลการวิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขงานด้าน การบริการประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใสเป็นองค์กรที่ได้รับมาตรฐานเป็นที่พึ่งของประชาชนที่มารับบริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

วิธีดำเนินการวิจัยการวิจัย

ระยะที่ 1

1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบของกรอบแนวคิด และนิยมศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ

ระยะที่ 2

2.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 ผู้วิจัยอบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์แบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน

2.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

2.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจนครบตาม จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

ระยะที่ 3

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (x) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 99 - 100) [4]

3.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ สถิติ ที่ใช้ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า t (t-test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F– test (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่าง ใช้การเปรียบเทียบการทดสอบ รายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

3.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความ ตามเนื้อหา (Content Analysis) และข้อมูลที่ได้จาก แบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัย พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 มีอายุ ตั้งแต่ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (=3.64) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (=3.70) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (=3.66) ด้านความเป็นรูปธรรม(Tangibles) (=3.65) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (=3.64) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (=3.57) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องแม่นยำ (ความถี่ = 20) และมีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ = 22)
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม (ความถี่ =21) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน(ความถี่ = 19)
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยดี (ความถี่ =18) และควรมีเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชนที่เพียงพอ (ความถี่ =16)
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมาก (ความถี่ = 17) และเจ้าหน้าที่สนใจไต่ถามความต้องการของประชาชน (ความถี่ = 20)
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน (ความถี่ = 18) และเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน (ความถี่ =19)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

"มีการวางแผนภาพการแสดงขั้นตอนที่ดี การให้บริการเข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง ควรสำรองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อกรณีช่วงเทศกาลจะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก"

"ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหรือมีการจัดตั้งกองทุนหรือเงินออมประจำแผนกขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการออม นอกจากนั้นก็ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตลอดจนต้องมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม"

"ควรส่งเสริมและให้ความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง มีการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบจัดระบบการประหยัดอดออมแก่ข้าราชการ ยกย่องส่งเสริมบุคคลที่ปฏิบัติตนตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อม ให้ปรึกษาหารือถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง"

"ควรมีสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่ หลังเสร็จสิ้นภารกิจ เพื่อปันการผ่อนคลายในการทางานเมื่อรู้สึกเมื่อยล้า"

"ควรปรับปรุงเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอและที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย"

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2)ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3)ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

อภิปรายและข้อเสนอแนะ

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ได้มีแผนภาพแสดงขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากร ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบและมีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยเหมาะสมให้บริการผู้มารับบริการ รวมถึงความสามารถในบริการที่เข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจและประทับใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีอายุมากหรืออายุน้อย ได้รับการบริการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจอย่างคล้ายคลึงกัน

3. จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันต่อเจ้าหน้าที่ใน สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เกี่ยวกับ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการ รวมถึงยังสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ ตรงความต้องการของประชาชน และสามารถรับฟังความคิดเห็นกับสภาพปัญหาต่างต่างได้เหมือนกัน

บัณฑิตวิทยาลัย
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
โทรศัพท์/โทรสาร : 043-725438
www.gs.rmu.ac.th