

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมที่ดินในฐานะเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นกลไกอันหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวของรัฐบาลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนในการให้สำนักงานที่ดินทุกจังหวัดถือปฏิบัติให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานที่ดิน ให้ได้ รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยกรมที่ดินมีภารกิจหลักอยู่ 2 ประการ ได้แก่ ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประกอบด้วย การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์และในที่ดินราชพัสดุ การรังวัดและทำแผนที่ และการจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และ ภารกิจตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียน อาคารชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน เป็นต้น (รุทธ์ สุขสำราญ, 2546, น. 1)

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของการบริหารสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากและการบริการทั้งหลายไม่อาจจะเลยหรือเพิกเฉยได้ นักบริหารส่วนใหญ่ต่างก็พากันตื่นตัวและให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น คุณภาพการบริการต้องเป็นไปตามที่ผู้รับบริการกำหนด การบริหารจึงต้องให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีคำกล่าวที่ว่า “Customer is God” ภายใต้ระบบการสมัยใหม่และการเอาใจใส่อย่างจริงจัง ของผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการและให้เหนือกว่าคู่แข่งตลอดไป (ชนากร เกียรติบันลือ, 2556)

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมที่ดิน ในส่วนภูมิภาค ได้พัฒนาและทำการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับที่ดิน เป็นต้นว่า การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การรังวัดออกโฉนดที่ดิน การรังวัดแบ่งแยก การรวม และการสอยเขตที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การคุ้มครองที่ดิน การดูแลรักษาที่ดินของรัฐ การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา การกำหนดสิทธิในที่ดินของคนต่างด้าว การกำหนดสิทธิของนิติบุคคลบางประเภท รวมถึงการค้าที่ดินโดยการ ให้บริการประเภทต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 แต่ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนในการบริการเกิดปัญหาหลายอย่างและเป็นปัญหาที่สะสม

มาเป็นเวลานานขาดการแก้ไข อย่างจริงจังในหลายเรื่อง เช่น การบริการล่าช้า ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ที่ดินในสายตาประชาชนเป็นหน่วยงานที่มีการคอร์รัปชันสูง ประชาชนทั่วไปไม่ค่อยรู้จักสถานที่ตั้ง การติดต่อราชการยุ่งยาก ความไม่เป็นกลาง ให้อภิสิทธิ์ชนรวยมากกว่าคนจนและไม่สนใจแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างจริงจัง จริงใจ รวดเร็ว การปล่อยปละละเลยให้มีงานรั้งวัดค้ำจำนวน มาก ๆ เป็นต้น สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ประสบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่การให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและยังไม่สามารถแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้นได้ในสายตาประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและประชาชนทั่วไป

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ตั้งอยู่ถนนแจ้งสนิท ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เดิมมีฐานะเป็นแผนกที่ดินสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในตัวอาคารที่ว่าการอำเภอบรบือ ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2517 ได้รับงบประมาณจากกรมที่ดินให้สร้างอาคารเป็นเอกเทศ ตั้งอยู่ในบริเวณที่ว่าการอำเภอบรบือ ต่อมาได้ยกเลิกอำนาจนายอำเภอบรบือ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน และประกาศจัดตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2537 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 110 ตอนที่ 197 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2537)

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ มีพื้นที่รับผิดชอบ 2 อำเภอได้แก่ อำเภอบรบือ มีทั้งหมด 15 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลบรบือ, ตำบลบ่อใหญ่, ตำบลวังไชย, ตำบลหนองม่วง, ตำบลกำพี้, ตำบลโนนราษี, ตำบลโนนแดง, ตำบลหนองจิก, ตำบลบัวมาศ, ตำบลหนองคูขาด, ตำบลวังใหม่, ตำบลยาง, ตำบลหนองสิม, ตำบลหนองโก และตำบลดอนจัวอำเภอภูดั่ง มีทั้งหมด 5 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลภูดั่ง, ตำบลนาโพธิ์, ตำบลเลิงแฝก, ตำบลหนองแวง และตำบลห้วยเตย

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นที่จะศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ทั้งนี้ข้อมูลจากผลการวิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขงานด้าน การบริการประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใสเป็นองค์กรที่ได้รับมาตรฐานเป็นที่พึงของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง

ปัญหาเชิงพื้นที่ การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบประเด็นข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการเช่น ประชาชนที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ มีความรู้เรื่องกฎหมายที่ดิน กฎระเบียบต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันและฐานะทางการเงินที่แตกต่างกัน

สรุปหลักการและเหตุ ทำไมถึงทำวิจัยเรื่องนี้ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำเป็นต้องศึกษาเพื่อต้องการสะท้อน การทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ตลอดจนเพื่อนำข้อมูลไป ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

1.2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กรอบแนวคิดของ Parasuraman (1994, p. 241) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1.4.1.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability)
- 1.4.1.2 ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness)
- 1.4.1.3 ความแน่นอน (Assurance)
- 1.4.1.4 ความเข้าใจลูกค้า (Empathy)
- 1.4.1.5 ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible)

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
 1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยใช้กรอบแนวคิดของ Parasuraman (1994, p. 241) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability)
- 2) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness)
- 3) ความแน่นอน (Assurance)
- 4) ความเข้าใจลูกค้า (Empathy)
- 5) ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible)

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยผู้วิจัยอาศัยฐานคิดคำนวณสถิติ ผู้มารับบริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ในช่วง เดือนมกราคม-มีนาคม 2560 จำนวน 6,371 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ, 2560)

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

การคำนวณของ Yamane (1973, p. 727) และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ในช่วง เดือนมกราคม - มีนาคม 2560

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ความคิดเห็น” หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ในช่วง เดือนมกราคม-มีนาคม 2560

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรทั้งที่เป็นข้าราชการประจำและลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ปฏิบัติงานที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

“สำนักงานที่ดิน” หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

“คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การบริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบข้อซักถาม ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน

3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง การใช้เครื่องมือในการให้บริการ ได้แก่ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับให้บริการแก่ประชาชน สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบสามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ

เรียบริย มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึง ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับ บริการ มีเครื่องพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การให้บริการด้วยจิตบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สนใจไปตามความต้องการของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชน ร้องขออย่างรวดเร็ว ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันทีทันที เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาใน การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ประโยชน์ทางวิชาการเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

1.6.2 ประโยชน์เชิงพื้นที่เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

1.6.3 ประโยชน์เชิงนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี