

ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี
Service efficiency of the Kalasin Provincial Land Office Nong Kung Si Branch

ไพรัตน์ มณีวงศ์ทรัพย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Pirat maneongsup
Ramkhamhaeng University
Email: pirat ys@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 30 กันยายน 2563; วันแก้ไขบทความ 25 ตุลาคม 2563; วันที่ตอบรับบทความ: 5 ตุลาคม 2563

Received: September 30, 2020; Revised: October 25, 2020; Accepted: October 5, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความต้องการความคิดเห็นและการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี และ 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี กลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการงานราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ระหว่างเวลา 09.00 น. - 16.00 น. (เฉพาะวันราชการ) จำนวน 15 วัน ะละ 2 คน รวม 30 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี จำนวน 7 คน รวมทั้งหมด 37 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการจัดระบบการให้บริการผู้ที่มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง หน่วยงานได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของบุคลากร 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วย ความจริงใจ สอดถามให้การต้อนรับดี 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะดวกแก่การเดินทางเพราะอยู่ในตัวอำเภอติดถนนใหญ่ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีการประกาศเสียงตามสายในหมู่บ้าน ที่ทำงาน บอกลำดับคิวผู้รับบริการและสถานที่ให้บริการ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบงานคอมพิวเตอร์ เอกสารเผยแพร่ พร้อมให้บริการปรึกษา และให้ความช่วยเหลือแนะนำต่าง ๆ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

Abstract

The objectives of this study are: 1. To study the needs, opinions and services of the Kalasin Provincial Land Office. Nongkung Si Branch and 2. To study the problem Obstacles in the service of the Kalasin Provincial Land Office Nongkung Sri Branch The population used in this study is People using services and service personnel of the Kalasin Provincial Land Office Nongkung Sri Branch Sample group Using accidental sample selection By collecting data from interviews with people who use the government services of the Kalasin Provincial Land Office. Nongkung Si Branch, between 9:00 a.m. - 4:00 p.m. (only on official days) of 15 days, 2 people each, including 30 people and the land office officer, Kalasin The total number of 7 students in Nongkung Si Branch was 37. The duration of this study was between October 2015 and December 2015. The tool used for data collection was in-depth interview. The results of the study were as follows: 1. Process and service procedures found that there was a first-to-first service provisioning system. The agency has set rules and procedures for providing services to the people according to the authority of the personnel 2. The service staff found that the officers were willing to take care of and sincerely welcome the users to use the service. In terms of facilities, it was found that the service property was convenient for traveling because it was in the district on the main road. The workplace tells the order of the service recipient and the location of the service. Internet network service And computer work system Published documents Ready to provide consulting service And provide assistance and advice

Keywords: Efficiency, service, Land office Kalasin Province.

บทนำ

ดินเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่งคือดิน ดินเป็นที่เกิดของทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ ดินเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาโดยตลอด(กนกรัตน์ คุ่มบัว และคณะ,2542) มนุษย์ทุกคนต้องอาศัยทรัพยากรดินในการยังชีพ ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ดินเป็นที่มาของปัจจัยสี่อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและที่อยู่อาศัยดินเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งยังคงต้องใช้ที่ดินเพื่อประกอบการเกษตรอันเป็นอาชีพพื้นฐาน ดินเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วไม่หมดสิ้นแต่เมื่อใช้ไปนาน ๆ(เกียรติคุณ จีรกาลวสาน, 2555) โดยขาดการบำรุงรักษาหรือไม่เหมาะสมกับสภาพของดินหรือขาดการจัดการที่ดีก็เสื่อมโทรมลงได้ เมื่อดินเสื่อมโทรมลงจะมีผลกระทบต่อระบบการผลิตของประเทศ การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ทางการเกษตรของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อ ทำนา รองลงมาคือปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น และทำไร่

จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นจังหวัดทางตะวันออกสุดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และของประเทศไทยที่มีพื้นที่กว้างขวาง มีส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก ภายใต้การปฏิรูประบบราชการตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงทำให้ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการพัฒนาคูณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่นำเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาดำเนินงาน(เกรียงเดช รัตนวงศ์สิงห์, 2542). และเป็นหน่วยงานที่มีส่วนบริการกับประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับที่ดินโดยตรง(หฤทัย จางวาง, 2557) ซึ่งผู้ศึกษามุ่งหวังว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐที่จะนำแนวทางของการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับใช้ให้เหมาะสมแก่ส่วนราชการ(กิจติพงศ์ ขลิบรัมย์, 2541)รวมถึงผู้สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการความคิดเห็นและการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการงานราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ระหว่างเวลา 09.00 น. - 16.00 น. (เฉพาะวันราชการ) จำนวน 15 วัน ๆ ละ 2 คน รวม 30 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี จำนวน 7 คน รวมทั้งหมด 37 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุ้งศรี
2. ได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุ้งศรี
3. ได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุ้งศรี

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุ้งศรี เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ บรรลุผลวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบของการศึกษา ประชากรกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุ้งศรีครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และจัดบันทึกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา
2. ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีแนวคำถามในการสัมภาษณ์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง สัมภาษณ์แบบเจาะลึก ด้วยตนเองทุกราย โดยพยายามถามให้ได้ตรงประเด็นคำถาม จัดบันทึกไว้ในแบบสัมภาษณ์ โดยผู้ศึกษาได้ทำการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ และต้องได้รับอนุญาตก่อนทุกครั้งในการสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูล นำกล้องถ่ายภาพเก็บภาพ ซึ่งเป็นสภาพทั่วไปในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินการศึกษา และยังเป็นการช่วยให้ข้อมูลที่ได้อ้างอิง มีความเป็นรูปธรรม และความน่าเชื่อถือเพิ่มเติม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุ้งศรีครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งดำเนินการ ดังนี้

1. จำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การศึกษาและตัวแปรที่ศึกษา
2. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้โดยการตรวจสอบแบบสามเส้า
3. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาแยกส่วนจัดหมวดหมู่ โดยอาศัยการตีความที่มีกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐาน
4. นำเสนอผลการศึกษาโดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการให้บริการผู้ที่มาติดต่อราชการตามลำดับก่อน-หลัง ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า มีการจัดระบบการให้บริการผู้ที่มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง หน่วยงานได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของบุคลากร โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในลักษณะที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อการให้บริการ รวมทั้งมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนให้บุคลากรในหน่วยงานและขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น เพื่อให้ประชาชนได้ทราบหลักเกณฑ์และสามารถเตรียมการหรือดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม และบุคลากรภายในหน่วยงานได้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วย ความจริงใจ สอบถามให้การต้อนรับดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการหรือสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูง ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะดวกแก่การเดินทางเพราะอยู่ในตัวอำเภอติดถนนใหญ่ การสัญจรไปมาสะดวกทุกฤดูกาล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการมีความเหมาะสม

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า มีการประกาศเสียงตามสายในหมู่บ้าน ที่ทำงานบอกลำดับคิวผู้รับบริการและสถานที่ให้บริการ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบงานคอมพิวเตอร์ เอกสารเผยแพร่ พร้อมให้บริการปรึกษา และให้ความช่วยเหลือแนะนำต่าง ๆ มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูง มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบก่อนมารับบริการว่า ในการดำเนินการเกี่ยวกับการแบ่งแยก ซ้ำขายที่ดินแต่ละขั้นตอนจะต้องนำเอกสารหลักฐานอะไรมาด้วยในวันใช้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอในช่วงเวลา หลังเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จ เทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวประชาชนที่ไปทำงานต่างถิ่นได้กลับบ้านมาใช้โอกาสนั้นดำเนินการจัดการเกี่ยวกับที่ดินมากเป็นพิเศษ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหา ควรมีการขยายพื้นที่บริเวณสำนักงานที่ดินสำหรับเป็นที่จอดรถยนต์ของประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ แต่เป็นไปได้ยากเนื่องจากติดกับส่วนราชการอื่นพื้นที่ไม่มีที่จะขยาย

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการเพิ่มช่องบริการงานด่วนและที่ไม่ยุ่งยาก แยกออกจากงานที่ยุ่งยาก เช่น งานประเมินราคา แยกต่างหาก ออกจากงานที่ยุ่งยาก เช่น งานซื้อ ขาย มรดก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบล่วงหน้าและมีความชัดเจนก่อนมารับบริการ จะต้องนำเอกสารหลักฐานอะไรมาด้วยสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอในช่วงเวลา หลังเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จ เทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวประชาชนที่ไปทำงานต่างถิ่นได้กลับมาบ้านใช้โอกาสนี้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับที่ดินมากเป็นพิเศษ

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการขยายพื้นที่สำหรับเป็นที่จอดรถยนต์ของประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ

4. ควรศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มช่องบริการงานเร่งด่วนและงานที่ไม่ยุ่งยากแยกออกจากกัน เช่น งานประเมินราคา แยกต่างหาก ออกจากงานที่ยุ่งยาก เช่น งานซื้อ ขาย มรดก

เอกสารอ้างอิง

- กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจศึกษา กรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า. รายงานการวิจัย หลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีเฉพาะสำนักเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เกรียงเดช รัตนวงศ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หุทัย จางวาง. (2557). ประสิทธิภาพการพัฒนาคูณภาพการบริหารงานภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.