

สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

PROBLEM STATE OF THE LEGAL ACT AND RIGHT REGISTRATION SERVICE
GIVEN BY THE OFFICE OF SAKON NAKHON PROVINCE LANDS

16

วาสนา สร้างเนตร*

ดร.โสภณ วรวิวัฒน์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ใน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำนวน 8,874 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสถิติที (t-test) (Independent Sample t-test) ค่าความแปรปรวน F-test (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่าระดับสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครโดยภาพรวม 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.65

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมและรายด้านมีสภาพปัญหาไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการและด้านบุคลากรที่ให้บริการมีสภาพปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพปัญหาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีสภาพปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะกรรมการบริหารหลักสูตร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย การปรับปรุงด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน การทำความเข้าใจในให้บริการลำดับก่อนหลัง การลดขั้นตอนการให้บริการด้วยการกระจายอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตอบประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to investigate the problem state of the legal act and right registration service given by the Office of Sakon Nakhon Province Lands (OSNPL), 2) to compare the problem state of the legal act and right registration service given by the OSNPL based on personal background, and 3) to find a way to developing the service of the legal act and right registration service given by the OSNPL. The problem state of the legal act and right registration service-giving investigated included 3 aspects namely process of giving service, personnel in service and buildings and facilities. The population employed in this study was 8,874 in total including people who came to receive service of registering a legal act and right given by the OSNPL. A sample of this study was 385 people who came to receive the service, whose size determined was based on the Taro Yamane's Table. A questionnaire was used as tool for collecting data. Statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test of independent samples and one-way ANOVA.

The findings showed that the overall problem state of all the three aspects together concerning the service of the legal act and right registration given by the OSNPL was found at the high level with an average of 3.81. As each aspect was examined, it was found that all the aspects of the problem state of the legal act and right registration service given by the OSNPL were at the high level as presented in order by ranking respectively: personnel in service with an average of 3.92, process of giving service with an average of 3.87 and buildings and facilities with an average of 3.65.

ภูมิหลัง

หน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ที่ถูกจัดตั้งขึ้นมา ย่อมมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการจัดตั้งหรือดำเนินงาน โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานหรือองค์กรของตน และต้องประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าประสงค์ในการจัดตั้งหรือการดำเนินงานเป็นที่ไว้วางใจ (อิสริย์ ประทุมทิพย์. 2549 : 546)

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของรัฐ โดยออกหนังสือแสดงสิทธิและให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้บริการจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (กรมที่ดิน. 2553 : 1)

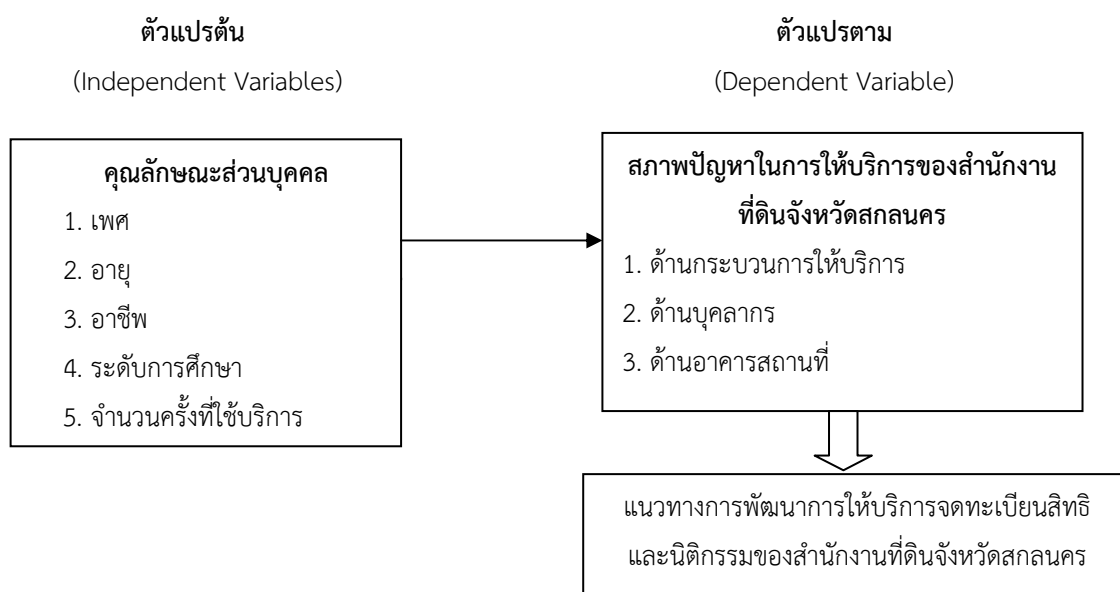
กรมที่ดิน นับเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุตามนโยบายรัฐบาล ทั้งในด้านสวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในส่วนของการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยการจัดหาที่ดินทำกินให้แก่ผู้มีรายได้น้อย ด้านการคุ้มครองและอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า ทรัพยากรดิน ทรัพยากรน้ำ และด้านประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ภายใต้ภารกิจหน้าที่ในการออกเอกสารสิทธิ และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดินเป็นทั้งหน่วยงานหลักตามกฎหมาย และหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้รูปแบบต่างๆ ได้แก่ค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ เพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศ

สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการบริการประชาชนที่กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศไทย ในรูปแบบของสำนักงานที่ดินจังหวัด 76 จังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา จำนวน 431 แห่ง รวมทั้งสิ้น 866 แห่ง (กรมที่ดิน. 2553 : 21) สำนักงานที่ดินจังหวัดมีหน้าที่หลากหลาย และการปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น รับรู้ในเรื่องสิทธิและประโยชน์ที่ดินเองควรมีหรือควรได้รับมากขึ้น และมีความคาดหวังในการรับบริการจากทางราชการสูงเช่น การไปติดต่อรับบริการต่าง ๆ ต้องได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องมีการปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนดังกล่าว ตลอดจนมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน มีการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยต่างๆ มาใช้งาน ขณะเดียวกันกรมที่ดินก็ได้มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนที่ลดน้อยลง และใช้ระยะเวลาในการให้บริการน้อยกว่าเดิม เพื่อทำการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดิน แต่เนื่องจากงบประมาณที่กรมที่ดินได้รับในแต่ละปีมีจำนวนจำกัด ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในการบริการให้แก่ผู้บริการจำนวน โดยพยายามปรับปรุงระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร พยายามศึกษาถึงสภาพปัญหาในการให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการยังคงสะท้อนถึงปัญหาในการให้บริการยังคงปรากฏอยู่ ฉะนั้น ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ซึ่งจัดเป็นผู้บริหารระดับต้นและใกล้ชิดประชาชนที่มาใช้บริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครโดยมุ่งศึกษาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ให้สนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ตรงตามหลักการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชาชนและหน่วยงานในท้องที่จังหวัดสกลนคร ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำนวน 18 แห่งรวมจำนวนทั้งสิ้น 8,874 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครโดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน่ ได้ขนาดของกลุ่ม จำนวน 385 คน วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

กำหนดขนาดของกลุ่มโดยใช้การคำนวณของ TARO YAMANE ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่า N = ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด (8,874 คน)

e = ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น/ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกิน

ร้อยละ 5

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{8,874}{1 + 8,874(0.05^2)}$$

$$n = 385$$

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้สาระความรู้ที่ได้รับเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทำการเก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้แบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามถึงประชาชนโดยตรงเพื่อกรอกข้อมูลและเก็บคืนมาลงรหัสข้อมูลเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของสภาพปัญหาการให้บริการ จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร พร้อมเสนอแนะแนวทางที่องค์กร หรือหน่วยงานควรปรับปรุงแก้ไข และแนวทางอื่นๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินเป็นประโยชน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่าเนื้อหาครอบคลุมแล้วหรือไม่ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ ด้านความตรงตามเนื้อหา (Validity) ใช้ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน การประเมินหาค่าความสอดคล้องของรายข้อพิจารณาโดยใช้ดัชนีความพ้อง (IOC : Index of Concurrence) ของความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ข้อคำถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยนำข้อมูลที่มามีค่าตั้งแต่ 0.23 ขึ้นไป หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80

4. ส่วนแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร พิจารณาสภาพปัญหารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม วิเคราะห์เนื้อหาจัดทำแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน พิจารณาให้ข้อคิดเห็นในการกำหนดแนวทาง วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ของการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญที่เห็นด้วย และการให้ลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จำนวน 18 แห่ง ในเขตจังหวัดสกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัย
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding form) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. ประมวลข้อมูลที่เสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป และตัวแปรอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยใช้ สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ระดับสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation) ผู้วิจัยได้นำคะแนนเปรียบเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Likert 1961 : 123 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 107-108) กำหนดระดับความคาดหวังเป็น 5 ระดับ โดยแปลผลของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การ ตัดสินดังนี้

สภาพปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด เทียบระดับคะแนนเท่ากับ 1

สภาพปัญหาการให้บริการน้อย เทียบระดับคะแนนเท่ากับ 2

สภาพปัญหาการให้บริการปานกลาง เทียบระดับคะแนนเท่ากับ 3

สภาพปัญหาการให้บริการมาก เทียบระดับคะแนนเท่ากับ 4

สภาพปัญหาการให้บริการมากที่สุด เทียบระดับคะแนนเท่ากับ 5

3.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบระดับสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกโดย เพศ ทำการทดสอบด้วย t-test (Independent sample t-test) ส่วนการจำแนกโดยอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ f-test (One-Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe

4. การหาแนวทางในการพัฒนาพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยผู้วิจัยจะนำสภาพปัญหารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยรายด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมไปร่างเป็นแนวทางในการพัฒนา หลังจากนั้นนำร่างดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนา ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 61.89 อายุ 25 - 35 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 79.73 สามารถจำแนกข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 61.89 และเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.11

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 35 - 35 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.54 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยสุดมีอายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.27

1.3 จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 และน้อยสุดคืออาชีพ พนักงานธนาคารจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89

1.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 รองลงมาคือมัธยมศึกษา / เทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 และน้อยสุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41

1.5 จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 79.73 ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการครั้งแรก มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27

2. วิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ความสะดวกและความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการและเข้าใจลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.90 มีการประชาสัมพันธ์ขอบเขตการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอย่างชัดเจน มีการปิดประกาศหรือมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ ติดให้เห็นบริเวณจุดบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.85 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73

2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.95 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคน มีค่าเฉลี่ย 3.93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ พร้อมทั้งจะให้บริการอย่างเต็มที่ และสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.84

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักงานที่ดิน มีความสะอาด สวยงาม และมีความเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 3.79

รองลงมาคือ มีการให้บริการแจกเอกสาร/แผ่นพับ มีป้าย สัญลักษณ์ และประชาสัมพันธ์ / บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความเพียงพอของจุด / ช่องให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 มีสถานที่จอดรถเป็นสัดส่วน และเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.45

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน จากการสำรวจการสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมและรายด้าน มีสภาพปัญหาไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า สภาพปัญหาด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการและด้านบุคลากรที่ให้บริการมีสภาพปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

จากการสำรวจสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งมีเพียงด้านอาชีพที่สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การหาแนวทางการพัฒนาโดยการนำผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายด้านที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน โดยการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน การทำความเข้าใจในให้บริการลำดับก่อนหลัง การลดขั้นตอนการให้บริการด้วยการกระจายอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตอบประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ทั้ง 3 ด้าน แม้ว่าสภาพปัญหาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรายด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม ขณะที่สภาพปัญหาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรายด้านต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมก็ตาม แต่สภาพปัญหาทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ต้องปรับปรุงการให้บริการให้ครบวงจร นับตั้งแต่ขั้นตอนแรกยังขั้นตอนสุดท้าย โดยการระดมความคิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการทุกกลุ่ม เพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการใช้เวลา และขั้นตอนน้อยที่สุด โดยการประชุมเพื่อหารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อให้การศึกษามีผลการศึกษาที่ครอบคลุม และเกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ต่อไปนี้

2.1 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ ตลอดจนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของผู้ใช้บริการ และสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครกับจังหวัดอื่น

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. กฎหมายและข้อบังคับของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมที่ดิน, 2553.

ฉัตรทอง โชติโกโสภณ. ปัจจัยที่มีผลในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง. ภาคนิพนธ์ ร.ม. : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540.

มหาดไทย, กระทรวง. แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณปี พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมที่ดิน, 2553.

_____. กระทรวง. โครงสร้างการแบ่งงาน อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่ง กรมที่ดิน. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่, 2545.

สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร. รายงานผลการปฏิบัติราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2552. สกลนคร :

สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร, 2552.

อิสริย์ ประทุมทิพย์. ศาสตร์แห่งกฎหมายสู่การศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย, 2549.

