

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและการเมือง เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความอยู่รอดประเทศไทย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ระบบราชการและระบบข้าราชการ จึงต้องปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสดังกล่าวให้ทันที่ โดยเฉพาะข้าราชการเป็นผู้ที่ได้รับการคาดหวังในการปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชนอย่างมีอาชีพมีโนสุจริตตามแนวทางพระราชทาน เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศ รวมถึงเป็นที่พึ่งและไว้วางใจ ได้รับความเชื่อถือจากสังคมและประชาชน

จากอดีตถึงปัจจุบัน หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานที่ดิน กรมที่ดิน เดิมมีชื่อกรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการ ได้ก่อตั้งขึ้นในรัชกาลที่ 5 ตามประกาศพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2544 ปัจจุบันกรมที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายอื่น รวมทั้งสนองนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวกำหนดหลักการไว้ 2 ด้าน (ประเสริฐ ภูพงษ์, 2553, หน้า 1) คือ 1) ด้านการจัดการและควบคุมทะเบียนที่ดินของรัฐและของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย 2) ด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งนโยบายการบริหารงานที่ดินแต่ละยุคสมัยมีจุดเน้นแตกต่างกัน แต่สิ่งที่ต้องรักษาหลักการไว้ คือ ความสมดุลทั้งสองด้าน

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ เพื่อความมั่นคงในการถือครองที่ดินของบุคคล การได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน การส่งเสริมธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน

กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง 2) ดำเนินการด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง 3) จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติ ประมวลผล และวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรม 4) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการ เกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดิน 5) ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรี มอบหมาย (กองแผนงาน กรมที่ดิน, 2559, หน้า 1)

นอกจากนี้ กรมที่ดิน (กองแผนงาน กรมที่ดิน, 2559, หน้า 21) ยังให้ความสำคัญกับประชาชน หลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ธรรมภิบาล (Good Governance) เพื่อตอบสนองการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส และเป็นธรรม อีกทั้งประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในแต่ละปีมีจำนวนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำนักงานที่ดินให้บริการประชาชนทั่วประเทศ ในรูปแบบสำนักงานที่ดินจังหวัด จำนวน 77 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา/ส่วนแยก/อำเภอ จำนวน 753 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 830 แห่ง ประชาชนผู้มาขอรับบริการเฉพาะด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่มีทุนทรัพย์ มีจำนวนมากกว่า 6.3 ล้านรายต่อปี โดยดูแลหลักฐานทางทะเบียนมากกว่า 35 ล้านแปลง

ซึ่งภาวะปัจจุบัน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ต่างก็คาดหวังกับองค์กร กรมที่ดินจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความเหมาะสมจากทรัพยากรที่มีแนวโน้มจะลดลงเรื่อยๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ (สุทธิ เที่ยงกุลยา, 2553, หน้า 1) จากอดีตที่ผ่านมากรมที่ดินได้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน อย่างต่อเนื่อง โดยเป็นภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะ พร้อมทั้งออกเอกสารสิทธิในที่ดิน เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการถือครองที่ดิน

ของประชาชน เป็นการแก้ไขปัญหาและบรรเทาข้อขัดแย้งต่างๆ ทั้งนี้ กรมที่ดินยังสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

(อนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ, 2554, หน้า 3)

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง เป็นสาขาย่อยของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ตั้งอยู่ที่ อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยรับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพง เป็นหน่วยงานของกรมที่ดินในส่วนภูมิภาค มีขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน (กองแผนงาน กรมที่ดิน, 2559, หน้า 16) ดังนี้ 1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยช่วงรังวัดเอกชน เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขตหรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน รวมทั้งการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ 3) กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ตลอดเวลาที่ผ่านมา สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุกๆ ด้านมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด ทั้งนี้ในการให้บริการสิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือ การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อันเป็นหัวใจสำคัญที่ประชาชนผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยตรงจากการรับบริการของสำนักงานที่ดิน ซึ่งสำนักงานที่ดินแต่ละแห่งอาจจัดลักษณะของการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแตกต่างกันไปตามแนวทางของผู้บริหารที่กำกับดูแลสำนักงานที่ดินนั้นๆ อันจะส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและ

การได้รับการตอบสนองของความต้องการจากสำนักงานที่ดินแต่ละแห่งแตกต่างกันไป โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ได้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจหลักของการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดินมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว รวมทั้งการได้ดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยมาโดยตลอด แต่จากการที่ผู้วิจัย ในฐานะที่ปฏิบัติงานงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ได้ทำการสังเกต พบว่า ในบางครั้ง อาจมีสภาพความล่าช้าของการให้บริการ เช่น มีงานค้างดำเนินการ การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ และขาดความกระตือรือร้น ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหา และเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

จากภูมิหลังและความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อนำไปประมวผล วิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจ พัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แนวคิด รูปแบบ บทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างแท้จริง ตรงตามหลักการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

คำถามของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
2. ได้ทราบถึงความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ
3. ผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 อาชีพ

1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย (Millet, 1954, pp. 397 – 400, อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 20)

1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งสิ้น 4,219 คน (บัญชีรับทำการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 โดยใช้วิธีการคำนวณ จากสูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน ธานีินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 67) จำนวน 366 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

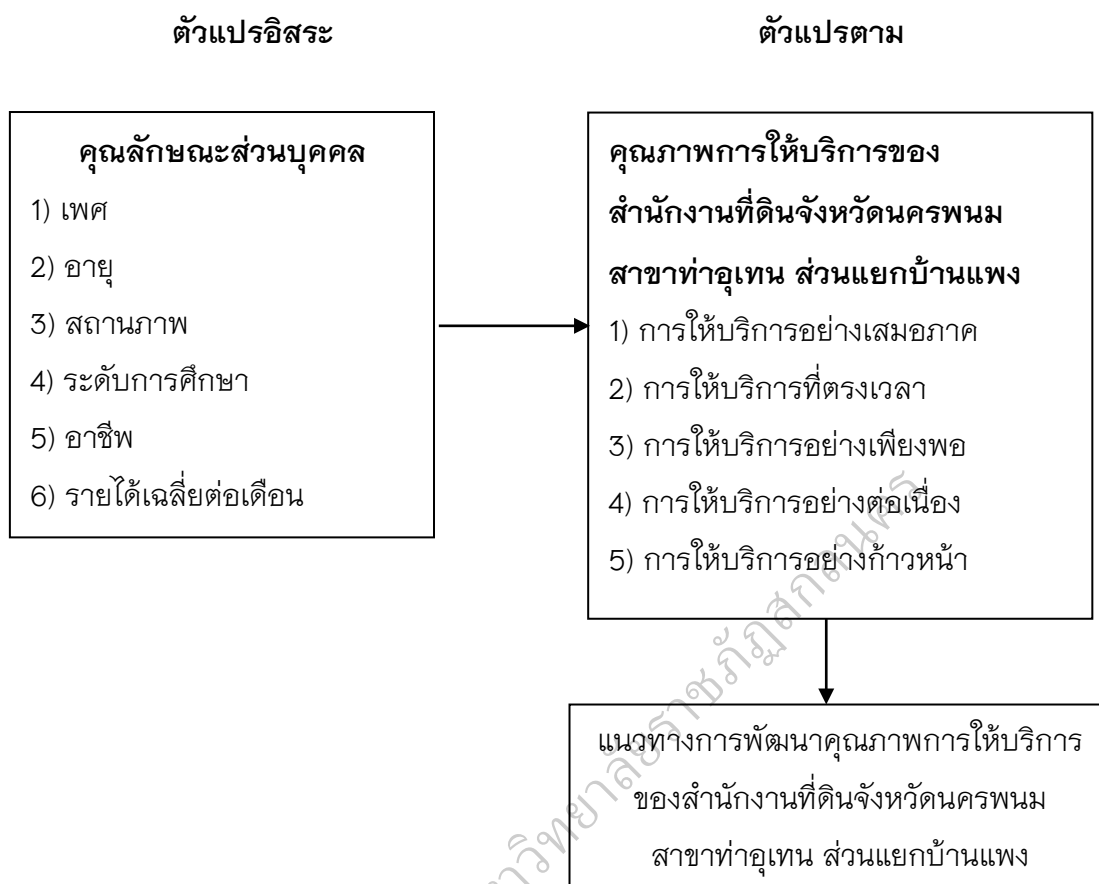
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากประชาชน ผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน ภาครัฐ ของ Millet (1954, pp. 397 – 400 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 20) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อตอบคำถามการวิจัย และกำหนดเป็น วัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ตึนจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่พนักงานผู้ให้บริการ พึงมีให้แก่ผู้รับบริการ โดยไม่มีการแบ่งแยก หรือเลือกให้บริการ โดยเฉพาะเจาะจง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม

1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการพนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการมีการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการมีการบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ประกอบด้วย

2.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 25 ปี 2) อายุ 26-45 ปี 3) อายุ 46-60 ปี

2.3 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีสถานภาพ 1) โสด 2) สมรส และ 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

2.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. 3) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. 4) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

2.5 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ และ 4) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท 2) รายได้ 15,001 – 25,000 บาท 3) รายได้ 25,001 – 35,000 บาท และ 4) รายได้ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ทุกประเภท

4. สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง หมายถึง ข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ที่ได้จากบทสรุปของงานวิจัย ในด้านซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยรวม เพื่อให้การปฏิบัติงาน และการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น