

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ตึกกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษา ดังนี้

1. ประวัติกรรมที่ตึก
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานที่ตึกอำเภอ/สำนักงานที่ตึกกิ่งอำเภอ
 - 2.1 หน้าที่รับผิดชอบ
 - 2.2 โครงสร้างงานของกรมที่ตึก
3. คุณภาพและการบริการ
 - 3.1 ความหมายของคุณภาพและการบริการ
 - 3.2 ความหมายของการบริการ
 - 3.3 ส่วนประกอบทางการบริการ
 - 3.4 คุณลักษณะคุณภาพการให้บริการ
 - 3.5 การบริการอย่างมีคุณภาพ
4. ทฤษฎีการบริหาร
 - 4.1 ความหมายของการบริหาร
 - 4.2 ความสำคัญของการบริหาร
 - 4.3 หลักการบริหาร
5. แนวคิดเรื่องคุณภาพของข้าราชการในยุคปฏิรูป
6. บริบทกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1. ประวัติกรรมที่ดิน

1.1 ความเป็นมา

สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี ในรัชกาลพ่อขุนรามคำแหงได้ทรงส่งเสริมเศรษฐกิจ เกี่ยวกับการทำประโยชน์ที่ดินเพื่อให้ได้พืชผลมาเป็นปัจจัยในการบริโภคและอุปโภคพอควรแก่ระดับการครองชีพในสมัยนั้น เมื่อราษฎรเข้ามาบุกเบิก หักร้าง ว่างพงในที่ดินจนเพาะปลูกได้ผลประโยชน์ก็โปรดให้ที่ดินนั้น ๆ เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ออกแรงทุนและต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี หน้าที่ในการจัดการเรื่องที่ดินเป็นหน้าที่ของ “กรมนา” โดยกรมนามีหน้าที่ 2 ส่วน คือ การบริหาร มีหน้าที่จัดที่ดินซึ่งยังคงรกร้างเป็นทำเลปล้ำให้ราษฎรเข้าก่อสร้างทำให้มีประโยชน์ขึ้นและเขียน โฉนดไว้ให้แก่ผู้ก่อสร้างที่ดินทั้งยังมีหน้าที่เกี่ยวกับการชลประทาน เก็บหางข้าวขึ้นฉางและจัดที่ดินเพื่อการศาสนาแก่บุคคล ในส่วนทางตุลาการมีหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับ การลักขโมยอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เป็นต้น สำหรับหน้าที่การจัดที่ดิน จะมีกฎหมายที่เป็นเบ็ดเสร็จ ซึ่งตราขึ้นใช้บังคับ ตั้งแต่แผ่นดินของพระรามาธิบดีที่ 1 เป็นต้นมา ส่วนสมัยกรุงรัตน โกสินทร์ตอนต้น การบริหารราชการในส่วนที่เกี่ยวกับที่ดินยังคงยึดหลักการตาม กฎหมายในลักษณะเบ็ดเสร็จเมื่อถึงรัชสมัยรัชกาลที่ 5 ประสบปัญหาเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดินสู่ชั้นศาลบ่อยขึ้น ผลของการจัดระเบียบที่ดิน มีหน้าที่ไปในทางสำรวจตรวจภาษีอากรที่เกี่ยวกับที่ดิน โดยเจ้าหน้าที่ผู้เก็บภาษีอากรออกหนังสือสำคัญให้เจ้าของที่ดินยึดถือไว้นั้น ไม่อาจระงับ ข้อโต้แย้งได้ เพราะหนังสือสำคัญของพนักงานภาษีอากรมีข้อความที่ไม่กระจ่างว่า ผู้ใดมีสิทธิอยู่ในที่ดินเพียงใด อย่างไรก็ดีส่วนมากจะระบุได้ว่าได้ทำกิน ปลูกไม้ผลพืชพันธุ์อะไรอันควรเก็บเป็นภาษีอากรได้บ้าง จึงไม่เป็นหลักฐานพอที่จะใช้สืบย้อนสิทธิ์กันระหว่างคู่พิพาทได้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กระทรวงเกษตราธิการจัดการดำเนินงานเรื่องสิทธิให้รัดกุมขึ้น ต่อมากระทรวงเกษตราธิการย้ายไป และได้สถาปนากระทรวงเกษตราธิการขึ้นใหม่และได้โปรดเกล้าให้เจ้าพระยาเทเวศรวงศ์วิวัฒน์มาดำรงตำแหน่งเสนาบดีเมื่อ พ.ศ. 2442 (ร.ศ. 118) การทำทะเบียนที่ดินให้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดินก็ได้เริ่มขึ้นอย่างจริงจังและรีบด่วน ด้วยพระราชดำริที่เห็นว่าที่ดินมีราคายิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อนเป็นอันมาก ย่อมเป็นเหตุให้ราษฎรมีคดีพิพาทกันด้วยเรื่องที่ดินชุกชุมขึ้นสมควรจัดระเบียบสิ่งสำคัญอันเป็นหลักฐานสำหรับที่ดินให้มีสิ่งหมายเขตนั้น ๆ ให้มั่นคงยิ่งขึ้นตามกาลสมัยและทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ออกประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 3 พฤษภาคม

ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) ให้พระยาประชาชีพรินบาล (ผึ่ง ชูโต) เป็นข้าหลวงเกษครให้อยู่ใน บังคับบัญชาของเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่า ออกไปดำเนินการออกโฉนดที่ดิน โดยกำหนดท้องที่ ทิศใต้ตั้งแต่แยกบางโพธิ์ขึ้นไปตามฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาทิศตะวันตก และตามฝั่งแม่น้ำแคว อ่าวทองทิศตะวันออก ไปจนถึงคลองตะเคียนเป็นที่สุดฝ่ายเหนือ (กรมที่ดิน. 2544 : 15)

1.2 ทางเดินสำรวจออกโฉนดครั้งแรก

ข้าหลวงเกษครพร้อมด้วยเจ้าพนักงานกรมแผนที่ได้เริ่มลงมือออกเดินสำรวจ เป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) ทำที่บ้านพลับ ตำบลเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พอถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) ราววันที่ 13 หรือ 14 ก็ยกกองขึ้นไปตั้งอาศัยพักทำการอยู่ที่สภากวราชประยูร พระราชวัง บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ก่อน เพราะยังมีได้สร้างหอทะเบียนประจำจังหวัด เป็นสถานที่ทำงาน เพราะการงานเริ่มต้นครั้งแรกถือว่าเป็นการทดลอง พอถึงวันที่ 20 มิถุนายน ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) ก็เริ่มออกไปลงมือทำการเดินรังวัดหมายเขตที่ดินตามประกาศ กระแสพระบรมราชโองการและทำที่บ้านพลับ ตำบลเกาะเกิด ท้องที่อำเภอพระราชวัง บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นปฐมฤกษ์ก่อน ตัวผู้ออกไปกำกับสำรวจ ครั้งเริ่มแรกนั้นพระยาประชาชีพรินบาล (ผึ่ง ชูโต) ข้าหลวงพิเศษจัดการที่ดิน กับพระยา วิสูตรเกษครศิลป์ (ข้า ศาลิคุปต์) และนายทบ นายทอง เป็นเสมียน ผู้บันทึกได้สวน นายทบ นายทอง เป็นผู้ให้เจ้าของที่ดินและพยานข้างเคียงลงลายมือชื่อ ฝ่ายช่างแผนที่เป็นผู้ทำการรังวัด ตรวจเขตที่ดินตามแผนที่ระวางซึ่งได้ทำรายละเอียดแล้ว และราษฎรเจ้าของที่ดินก็นำรังวัด ตามแนวเขตที่ของตนกระทำ ทั้งนี้ต้องพร้อมด้วยกำนันท้องที่หรือผู้แทนเป็นพยานด้วยทุกราย ได้ลงมือทำถึงวันที่ 27 กรกฎาคม ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) เสร็จ 4 ตำบล หยุดพักเพราะน้ำเหนือ หลาก ทำการเดินสำรวจไม่ได้ เมื่อน้ำลดได้ทำการเดินสำรวจต่อเมื่อวันที่ 23 มกราคม ถึง วันที่ 15 มีนาคม ร.ศ. 121 (พ.ศ. 2445) สำรวจเสร็จ 11 ตำบล ระหว่างเดินสำรวจหมายเขตที่ดิน เจ้าพระยาเทเวศร์วงษ์วิวัฒน์ เสนาบดีกระทรวงเกษตราธิการกับมิสเตอร์กิบลิน เจ้ากรมแผนที่ และมิสเตอร์เออร์วิน อาจารย์โรงเรียนแผนที่ไปดูงานที่กำลังทำงานอยู่ที่กลางทุ่งบ้านพลับ รู้สึก เป็นที่พอใจมาก นอกจากนั้นสมเด็จพระยาคำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ได้เสด็จประทับ ณ พระราชวังบางปะอิน ทรงเป็นธุระให้ตั้งแต่ต้นและทรงให้คำปรึกษาในเรื่อง การออกโฉนดที่ดิน (กรมที่ดิน. 2544 : 11)

พระยาประชาชีพบริบาล (ฝิ่ง ชูโต) กับพระยาวิสุตร์เกษรศิลป์ (ขำ ศาลิกุปต์) ได้ลงมือคิดแบบที่ยังค้างอยู่อีกต่อไป เช่น แบบสารบัญรายชื่อ สารบัญที่ดิน บัญชีเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ใบเสร็จเก็บเงินค่าธรรมเนียม แบบฟอร์ม โฉนด เมื่อคิดและเขียนแล้วก็นำไปถวายสมเด็จพระยาคำรงราชานุภาพทรงตรวจก่อน ทรงแนะนำสั่งว่าใช้ได้ แบบฟอร์ม โฉนดก็ส่งกรมแผนที่พิมพ์แบบอื่นก็ส่งโรงพิมพ์รับจ้างพิมพ์ กรอบโฉนดที่ดินที่พิมพ์ขึ้นใช้ในชั้นต้นนั้น มีเครื่องหมายต่างกันคือ ฉบับหลวงใช้กระดาษหนา กรอบโฉนดใช้ 2 เส้นคู่ทับ ฉบับสำหรับแจกให้ราษฎร เจ้าของที่ดินใช้กระดาษบาง กรอบโฉนดใช้เส้นเดียว แต่เลือกใช้กระดาษดี ๆ ทั้งสองอย่างเพื่อให้รู้ว่าฉบับไหนเป็นของหลวง ฉบับไหนเป็นของราษฎร โดยมีต้องใช้ตราประทับเป็นเครื่องหมายอีกชั้นหนึ่ง

เนื่องจากยังไม่มียกกฎหมายเป็นหลักในการออกโฉนดที่ดินโดยชัดเจน จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ออกประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 15 กันยายน ร.ศ. 120 (ประกาศออกโฉนดทณฑลกรุงเก่า ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444))วางระเบียบการเรื่องโฉนดที่ดินไว้โดยแน่ชัด ประกาศพระราชโองการฉบับนี้ถือได้ว่าเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนที่ดินและสิทธิของผู้เป็นเจ้าของที่ดินอย่างสมัยใหม่ ซึ่งแผนที่ระวางรายละเอียดอันอาจชี้ได้ว่าที่ดินแต่ละแปลง อันอาจออกโฉนดได้ว่าตั้งอยู่ที่ใด เนื้อที่เท่าใด ใครเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินในทะเบียน

หลังจากได้ทำการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในท้องที่มณฑลกรุงเก่าเสร็จสิ้นแล้ว จึงได้ คั้งหอทะเบียนมณฑลกรุงเก่าขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย ที่สภาการราชประยูร ในพระราชวังบางปะอิน เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2444 (ร.ศ. 120) เพราะหอทะเบียนซึ่งจะเป็นสถานที่ทำการประจำจังหวัดยังมีได้สร้างขึ้น มีพระประมวณภูมิเทศเป็นนายทะเบียน และหลวงภูมิพิทยาภรณ์เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน หอทะเบียนที่ดินที่ตั้งขึ้นครั้งแรกนั้น อยู่ในความอำนวยความสะดวกของพระยาประชาชีพบริบาล (ฝิ่ง ชูโต) ข้าหลวงพิเศษจัดการที่ดิน (กรมที่ดิน. 2544 : 19)

ในปี พ.ศ. 2497 ได้มีประกาศใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งตามประมวลกฎหมายได้ให้รัฐเป็นฝ่ายจัดที่ดินให้ราษฎรเข้าไปอาศัยประโยชน์หรือเข้าไปจองในที่แปลงเล็กแปลงน้อยที่รัฐจัดไว้ให้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมมิให้ราษฎรบุกรุกเข้าไปในที่ดินก่อนแล้วจึงมาขอจับจองภายหลัง (กรมที่ดิน. 2544 : 20)

1.3 การแจกโฉนดครั้งแรก

เนื่องจากเป็นโอกาสเหมาะที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวยังเสด็จประทับแรมอยู่ ณ พระราชวังบางปะอิน พระยาพระราชพิพิธบริบาล (ฝั่ง ชูโต) จึงนำโฉนดที่ดินตำบลบ้านเป็งของพระยาลังข้างที่ 2 โฉนดกับของราษฎรด้วย 3 โฉนดขึ้นทูลเกล้าฯ พระราชทานแก่เจ้าของที่ดินเป็นฤกษ์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวก็ทรงพระราชทานแก่เจ้าของที่ดิน คือ กำนันแดง บ้านพลับ 1 โฉนดกำนันวัน บ้านเป็ง 1 โฉนด กำนันหุ่ม บ้านวัดขม 1 โฉนด เป็นปฐมฤกษ์ และในวันรุ่งขึ้นก็ลงมือแจกโฉนดสำหรับที่ดินบ้านพลับ ตำบลเกาะเกิดให้แก่ราษฎร เป็นต้นไป ตำบลอื่นๆ ก็แจกต่อเนื่องกันไปตามลำดับ เวลาแจกโฉนดกำนันเจ้าตำบลหรือผู้แทนกำนันต้องมากับราษฎรในท้องที่ของคนด้วยทุกวันจนกว่าการแจกโฉนดในตำบลนั้นจะเสร็จ กำนันได้เงินค่าป่วยการวันละ 3 บาท จากรัฐบาล เช่นเดียวกับเวลาเดินสำรวจ

โฉนดที่ดินฉบับแรกของประเทศไทย เป็นโฉนดที่ดินจากการเดินสำรวจ มีพระนาม “สมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์” ทรงถือกรรมสิทธิ์เป็นโฉนดเลขที่ 1 สารบาญเล่มที่ 1 หน้าที่ 1 เลขที่ดิน 117 ระวัง 17 ค 3 อ ตำบลบ้านเป็ง แขวงเมืองกรุงเก่า เมืองกรุงเก่า (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) เนื้อที่ 89 ไร่ 1 งาน 52 ตารางวา ลงพระนามเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมรุพงษ์ศิริพัฒน์ ในตำแหน่งผู้บัญชาการลงนามพระยาพระราชพิพิธบริบาล ในตำแหน่งเจ้าพนักงานเกษตร วิชาการและลงนามพระราชกฤษฎีกาในตำแหน่งนายอำเภอ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2470 เป็นต้นมา งานของกรมที่ดินได้เพิ่มขึ้น มีงานควบคุมและรักษาที่ดินรกร้างว่างเปล่าอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นงานใหญ่เป็นงานเกี่ยวกับนโยบายที่จะจัดดำเนินการเรื่องที่ดินของชาติให้บังเกิดผลทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคม คือจะต้องป้องกันรักษาที่ดินไว้สำหรับคนไทยที่จะเกิดขึ้นมาในวันข้างหน้าและป้องกันทรัพยากรธรรมชาติอันเกิดกับที่ดิน เช่น ป่าไม้มิให้สูญสิ้นไปโดยไร้ประโยชน์

ในปี พ.ศ. 2497 ได้มีประกาศใช้ประมวลกฎหมายที่ดินซึ่งตามประมวลกฎหมายได้ให้รัฐเป็นฝ่ายจัดที่ดินให้ราษฎรเข้าไปอยู่อาศัยทำประโยชน์หรือเข้าไปขจองในที่แปลงเล็กแปลงน้อยที่รัฐจัดไว้ให้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมมิให้ราษฎรบุกรุกเข้าไปในที่ดินก่อนแล้วจึงมาขอขจองภายหลัง (กรมที่ดิน. 2544 : 20)

สรุปได้ว่า กรมที่ดิน ถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดสรรที่ดินหรือที่ทำกินแก่ประชาชน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้ประชาชนเป็นผู้มีสิทธิ์ถือครองที่ดินและมีหลักประกันสำหรับการครองชีพที่สามารถทำมาหากินโดยอาศัยที่ดินของตนเองได้

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินอำเภอ/สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ

2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1.1 ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน

2.1.2 ปฏิบัติในด้านการออกใบจอง การออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แปลงเดียวกัน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมทั้งการจัดเก็บเงินรายได้แผ่นดิน ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร เกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

2.1.3 ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 การดูแลรักษาที่ดินสาธารณะประโยชน์ซึ่งรวมถึงการระวางชี้และรับรองแนวเขตที่ดินสาธารณะประโยชน์ การคุ้มครองป้องกันที่ดินสาธารณะประโยชน์ ซึ่งรวมถึง การสอบสวนข้อเท็จจริง การต่อสู้และฟ้องคดีเกี่ยวกับสาธารณะ การสงวนที่ดินของรัฐเพื่อใช้พลเมืองใช้ประโยชน์ การขออนุญาตประกอบกิจการในที่ดินของรัฐมาตรา 9 และมาตรา 12 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน การจัดหาผลประโยชน์ที่ดินของรัฐ การขออนุญาตเข้าอยู่อาศัยหรือขอใช้ประโยชน์ที่ดินของรัฐเป็นการชั่วคราว การดำเนินการถอนสภาพที่ดินสาธารณะประโยชน์หรือโอนไปเพื่อใช้ประโยชน์อย่างอื่นหรือนำไปจัดเพื่อประชาชน การดำเนินการตามโครงการที่ดิน การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอื่น หรือตามที่นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอมอบหมายแล้วแต่กรณี เช่น ดำเนินการเรื่องร้องเรียนพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน พระราชบัญญัติการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2524 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

สำนักงานที่ดินอำเภอ / กิ่งอำเภอที่มีการยกเลิกอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอท้องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินแล้วมีหน้าที่และความรับผิดชอบเฉพาะข้อ 2.1.3 , 2.1.4

2.2 โครงสร้างงานของกรมที่ดิน

โครงสร้างงานของกรมที่ดิน สำนักงานที่ดินอำเภอ / สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ โดยฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.2.1 การพิจารณา และดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ ห้องชุด

2.2.2 การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2.2.3 การจดทะเบียนอาคารชุด

2.2.4 การประเมินราคาทรัพย์สิน

2.2.5 การค้าที่ดิน

2.2.6 การจัดสรรที่ดิน

2.2.7 การควบคุม จัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน

2.2.8 ดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและฝ่ายทะเบียนได้แบ่งงานออกเป็น 3 งาน กล่าวคือ

1) งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1

2) งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2

ซึ่งงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (8.1,8.2) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการรับคำขอ สอบสวนสิทธิ ทำสัญญา แก่สารบัญญการจดทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ขายฝาก ให้เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครอง การจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน เวณดิน ฯลฯ ประเมินราคาทรัพย์สิน การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวมแบ่งแยกและสอบเขตที่ดิน ดำเนินการเกี่ยวกับมรดก การออกใบแทน การจัดสรรที่ดิน การค้าที่ดินและดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด เช่น จดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

3) งานทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน พิจารณาคำขอตรวจหลักฐานทางทะเบียนตรวจสอบระบบ ขอแก้ไขข้อผิดพลาด ขัดข้อง ขอคัดและรับรองเอกสาร จัดทำบัญชีอาัยค และตรวจอาัยค จัดเก็บข้อมูลทะเบียนที่ดินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (กรมที่ดิน.

2545 ข : 153 – 155)

สรุปได้ว่า สำนักงานที่ดินอำเภอ/สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการดำเนินงานตามประมวลกฎหมายที่ดิน สามารถออกใบจอง ออกหนังสือ รับรองการทำประโยชน์ การดูแลรักษาที่ดินสาธารณประโยชน์ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดินการควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน และดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. คุณภาพและการบริการ

ความหมายและคุณภาพการบริการ นักวิชาการและผู้รู้หลายท่าน ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพและการบริการ” ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

3.1 ความหมายของคุณภาพและการบริการ

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 27) ได้กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ จากความหมายเป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวัง และผู้ขายจะส่งมอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า บริษัทซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ถือว่าเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ (Quality company) และคุณภาพรวม (Total quality) เป็นปัจจัยในการสร้างมูลค่าและสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นงานของทุกคน เช่นเดียวกับการตลาดเป็นงานของทุกคนด้วย ข้อความนี้สื่อความหมายว่า นักการตลาดซึ่งไม่ได้เรียนรู้ถึงความหมายของการปรับปรุงคุณภาพการผลิตและการดำเนินงาน จะกลายเป็นเพียง ผู้ควบคุมงานเท่านั้น

สรุปได้ว่า คุณภาพและการบริการ หมายถึง การดำเนินการที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีความสำคัญสำหรับงาน

ในลักษณะของการให้บริการ เพื่อให้ผลแห่งการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

3.2 ความหมายการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้หลายท่านขอยกมาพอสังเขปดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 287) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า

ผุสดี เต้าประชูร (2541 : 3) กล่าวว่า คุณภาพ คือการวัดความพึงพอใจซึ่งเกิดขึ้นระหว่าง ลูกค้าและผู้เสนอสินค้า คุณภาพคือสิ่งที่ลูกค้าเป็นผู้ที่จะบอกได้ ลูกค้าจะต้องการสินค้าและบริการที่คุณภาพสูง เราจึงต้องหาวิธีการวัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพจากลูกค้า โดยการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า วิธีที่จะได้ข้อมูลจากลูกค้า นอกจากการใช้แบบสอบถาม และการสำรวจแล้วยังมีวิธีอื่นอีก เช่น

1. ใช้เวลาหนึ่งวัน ไปเยี่ยมชมลูกค้าถึงที่ทำงานของลูกค้า
2. การจัดทำ Focus Group ซึ่งเป็นวิธีการทางการตลาดเพื่อจะได้ข้อมูลทางลึก การใช้ Focus Group จะสามารถประเมิน โครงการซึ่งดำเนินการอยู่ ประเมินวัตถุประสงค์ที่ใช้และผลการปฏิบัติงานของบริษัทที่ผ่านมา
3. ถ้าเป็นลูกค้าภายใน สามารถเยี่ยมชมผู้จัดการของแต่ละหน่วยงานถามคำถามเพียง 2 ข้อ คือ
 - 3.1 ข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ให้บริการมีอะไรบ้าง
 - 3.2 มีอะไรที่เป็นข้อดีของหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้หาวิธีให้ข้อดีแข็งขึ้นและกำจัดข้อบกพร่องออกไป
4. ให้รางวัลแก่หน่วยงานที่เรียนรู้และดำเนินการเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า
5. ผลจากการรวบรวมข้อมูล จะต้องตีประกาศให้รู้ทั่วกันไม่ว่าผลจะออกมาดีหรือไม่ดี

ชูศรี ออสเตเรีย (2542 : 4) ได้กล่าวว่า การบริการคือ การที่ผู้ให้บริการรับรู้ หึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากการบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
 2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 3. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
 4. V = Voluntariness manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ
 5. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร
 6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
 7. E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินงานของบุคคลหรือหน่วยงาน ทั้งที่อยู่ในลักษณะของการอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวกมากที่สุด

3.3 ส่วนประกอบทางการบริการ

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542 : 7) ได้กล่าวถึง ส่วนประกอบทางการบริการไว้ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Per-Service Factors)
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
 - 1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
 - 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of service)
 - 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)
2. กลุ่มที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factory)
 - 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
 - 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Cortectness)
 - 2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Carelessness)

2.4 ความซ้บซ้อนยู่่งยากในชั้นตอนรับบริการ (Carelessness)

2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันของขณะบริการ (Carefulness)

2.6 ความเลินเล่อกของผู้ให้บริการ (Carelessness)

2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญาและความสามารถของบริการ (Competence)

3. กลุ่มที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหลังของลูกค้้าก่อนมารับบริการ
(Conformance to Customer Expectation)

3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

3.3 ความคงเส้นคงวาค้้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service
Quality)

3.4 การปฏิบัติต่อก้ารร้องเรียนของลูกค้้า (Complaint Handling)
ความคุ้มค้่าเงินหรือไม้ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)

สรุปได้ว้่า การบริการ เป็นการค้่าเนิงานของกลุ่มบุคคล หรือหน้วยงานที่มี
ภาระครอบคลุ่ภารกิจต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อรองรับการใ้บริการของประชาชน หรือบุคคล
ท้ว้ไป ซึ่งการใ้บริการนั้น ต้องค้่าเนิถึงความพึงพอใจ และความสะดวคของผู้มารับบริการท้ัง
กลุ่มที่มารับบริการ กลุ่มที่ค้่าล้ังรับบริการ หรือกลุ่มที่รับบริการแล้ว ใ้ให้อยู่ในระดับเดิยวกัน

3.4 คุณลักษณะคุณภาพการใ้บริการ

ถึงล้้าค้่าญ่สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต้่างของธุรกิจการใ้บริการ คือการรักษา
ระดับการใ้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งัน โดยเสนอคุณภาพการใ้บริการตามลูกค้้าคาดหว้งใ้
ข้อมูลต้่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพใ้บริการที่ลูกค้้าต้องการ จะได้จากประสบการณ้ในอคิด จากการ
พูดปากค้้อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ การใ้บริการ ลูกค้้าจะพอใจถ้้าเขาได้รับในสิ่งที่เขา
ต้องการ (What) เมื่อเข้ามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where)
ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อใ้ทราบถึงเกณฑ์การค้่าสินใจ
ซ้้อบริการลูกค้้า โดยท้ว้ไปไม้ว้่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้้าจะใช้เกณฑ์ค้้อไปน้ี้พิจารณาถึง
คุณภาพของการใ้บริการ

วิธีการสร้างความแตกต้่างของธุรกิจบริการ ก็คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ
อย่างสม้่าเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งัน โดยการตอบสนองความคาดหว้งในคุณภาพการใ้
บริการของผู้บริ โภค ความคาดหว้งเกิดจากประสบการณ้ในอคิด ค้่าพูด การโฆษณาของธุรกิจ

ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับบริการ ให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการ ที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

ประภาพร สุขุมวิริยะกุล (2544 : 11) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

- 3.4.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
 - 3.4.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
 - 3.4.3 ความสามารถ (Competence) บุคคลที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน
 - 3.4.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
 - 3.4.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
 - 3.4.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
 - 3.4.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 - 3.4.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
 - 3.4.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- สรุปได้ว่า ลักษณะคุณภาพการให้บริการ เป็นเทคนิคการให้บริการอย่างหนึ่ง ที่มุ่งความพึงพอใจและการเข้าถึงลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันออกไป ของกลุ่มผู้ให้บริการทั้งที่เป็นการเข้าถึงลูกค้า (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความปลอดภัย

(Security) และ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)

3.5 การบริการอย่างมีคุณภาพ

บุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจและประทับใจมากที่สุดคือพนักงาน ผู้ให้บริการเพราะพนักงานจะเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ประภาพร สุขุมวิริยะกุล. 2544 : 11-12)

3.5.1 ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ตนรับผิดชอบและความคล่องตัวในหน้าที่เป็นอย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3.5.2 ประสิทธิภาพ งานที่ทำจะต้องมีประสิทธิภาพสูง ไม่มีความบกพร่อง เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป

3.5.3 ความภาคภูมิใจ จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน ในการทำงานเหล่านี้จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึง พนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3.5.4 อหยาศัย พนักงานจะต้องมีอหยาศัยไมตรีที่ดี คือ จะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย “หัวใจ” คือทำอย่างมีทักษะ และทำด้วย “ใจ” คือทำด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง

3.5.5 จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการใหม่ เดิมพนักงาน ผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่พบกับลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้ที่น้อยที่สุดขององค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ ควรจะปรับปรุงทัศนคติในจุดนี้ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่พบปะลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ

นอกจากนี้ต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าให้พบ สนองความต้องการนั้น ให้ได้ อาจมีบริการอื่นมากที่ลูกค้าไม่อาจทราบได้ว่าสามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้ สร้างสรรค์ไมตรีอันดีต่อลูกค้า พยายามสร้างความเป็นส่วนตัวกับลูกค้า แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม กาลเทศะอีกด้วย ยืดหยุ่นและปรับแนวทางแก้ไขปัญหา อย่ายึดติดกับกฎเกณฑ์

ตายตัว ทุกปัญหาย่อมมีทางออกเสมอ การขีดหุ่นกับลูกค้านางประการย่อมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยกันทั้งสองฝ่ายด้วย

จรรยา หิรัญเมฆาวิช (2543 : 58 – 60) กล่าวว่า การปรับปรุงหรือการพัฒนาบริการนั้น “คุณภาพ” เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการตลอดเวลา และมีความแตกต่างจากคู่แข่ง อันมีผลกระทบต่อ การปรับปรุงผลกำไรของบริษัทด้วย บริษัทกำหนดขึ้นคอนการดำเนินงานเพื่อเสนอบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพซึ่งได้แก่การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนมีวิธีการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบ

การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อเสนอบริการที่มีคุณภาพ 4 ประการดังนี้

1. กำหนดความต้องการของลูกค้าบริษัทจะต้องทราบความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ การสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ สทนทนากับลูกค้าเป็นวิธีการหนึ่งในการรับฟังความต้องการ ปัญหาข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของลูกค้า หรือการสำรวจความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ในการให้บริการที่มีคุณภาพได้อย่างไร ซึ่งทำให้บริษัททราบได้ว่า ลูกค้ามีความต้องการ ดังนี้

1.1 มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้า โดยที่ลูกค้าคาดหวังให้บริษัทเรียนรู้และรู้จักวิถีของลูกค้า เพื่อที่พนักงานของบริษัทซึ่งมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญเป็นอย่างดี จะได้มีความรู้ความเข้าใจที่คิดว่าลูกค้าในการซักถามความต้องการของลูกค้าในการดำเนินธุรกิจได้อย่างชัดเจน

1.2 สร้างความเป็นหุ้นส่วน ลูกค้าไม่เพียงแต่คาดหวังให้บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้าเหมือนกับที่บริษัทดำเนินธุรกิจของตนเองด้วยความระมัดระวัง โดยคาดหวังให้บริษัทปฏิบัติร่วมกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน แต่ลูกค้าต้องการให้บริษัทปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกค้า ในลักษณะที่เป็นหุ้นส่วนอย่างต่อเนื่องด้วยการปรับปรุงความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของแต่ละฝ่ายเข้าด้วยกัน และสร้างความรู้สึกร่วมกันไว้วางใจและความจริงใจต่อกัน

1.3 เป็นที่ปรึกษาไม่ใช่เพียงแต่ขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ลูกค้าคาดหวังให้บริษัทจัดหา หรือให้บริการที่ดีที่สุด ในราคาที่ยุติธรรม ซึ่งทำให้บริษัทมีความโดดเด่น แตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายนี้ พนักงานของบริษัทจะต้องเป็นที่ปรึกษาซึ่งมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ รับฟังปัญหาความต้องการของลูกค้า

สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้า เสนอแนะบริการของบริษัท หรือแนวทางที่ลูกค้าตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการใด ที่ลูกค้าต้องการด้วยตนเอง หรือพนักงานและลูกค้าร่วมกันตัดสินใจเลือกบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของ ลูกค้า

1.4 เสนอทีมงานที่มีคุณภาพ ลูกค้าคาดหวังให้บริษัทจัดหาทีมงานของพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญงานเป็นอย่างสูง ซึ่งแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า พนักงานร่วมกันทำงานด้วยความอดุสาหะ อุทิศตนมุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ให้ความสนใจกับการดำเนินงานประจำวันของลูกค้า โดยที่ลูกค้าคาดหวังให้บริษัทตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วในเวลาที่ต้องการ เช่น การส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว หรือการแจ้งข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประจำวัน และการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงบริการที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น

2. การเพิ่มพูนทักษะ บริษัทมีการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะหรือความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะทักษะการเป็นที่ปรึกษาซึ่งได้แก่

2.1 การตั้งคำถาม เช่น คำถามที่มีลักษณะเป็นคำถาม เช่น คำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปิด เพื่อให้ลูกค้าตอบอย่างรวบรัด หรือเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการทราบเฉพาะเรื่อง หรือลักษณะคำถามเปิด โอกาสให้ลูกค้ามีอิสระในการตอบคำถามได้มากกว่าคำถามปิด ทำให้ทราบความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

2.2 การรู้จักฟัง การตั้งใจรับฟังสิ่งที่ลูกค้าพูดเป็นเทคนิคที่สำคัญที่สุดในการให้คำปรึกษา ทำให้ได้ทราบความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าอย่างชัดเจน

2.3 วิธีการแก้ปัญหา โดยการเสนอแนะแนวทาง หรือบริการที่ ลูกค้าต้องการ ซึ่งได้แก่การเสนอแนะแนวทาง หรือบริการที่บริษัทจัดให้กับลูกค้าเพื่อค้นหาคำตอบหรือเลือกแนวทางหรือบริการด้วยตนเอง หรือการตัดสินใจร่วมกันระหว่างลูกค้า และบริษัทในการหาทางเลือกหรือ คำตอบที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

2.4 การจัดทำแผนงาน โดยการกำหนดกิจกรรมที่กระทำตามลำดับก่อนหลัง กำหนดผู้รับผิดชอบงบประมาณ และระยะเวลาในการดำเนินงาน

3. การทำงานกันเป็นทีม พนักงานทุกคนร่วมมือร่วมในกันปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีการประสานงาน สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันไปในทิศทาง เดียวกัน โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของบริษัท เพื่อที่จะหาแนวทางหรือ คำตอบที่เหมาะสมที่สุดให้กับลูกค้าเพราะพนักงานเพียงคนเดียวไม่สามารถที่จะหาคำตอบที่ดี ที่สุดให้กับ ลูกค้าได้

4. การวัดผลงาน และการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ผลงานของบริษัท คือ บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการ บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลงานเพื่อให้ทราบว่า บริการนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่และมีการปรับปรุง การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการตลอดเวลาเพื่อให้ตรงกับ ความต้องการ ของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ของลูกค้าเป็นหลัก และต้องใช้ทั้งความรู้และทักษะประกอบการดำเนินงานพร้อมทั้ง มีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานที่ชัดเจนไว้ด้วยว่าต้องการให้ผลแห่งการบริการนั้น มีคุณภาพหรือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

4. ทฤษฎีการบริหาร

4.1 ความหมายของการบริหาร

องค์ประกอบหนึ่งในองค์กรที่จะนำพาให้กิจกรรมขององค์กรสำเร็จบรรลุ วัตถุประสงค์ได้คือ การบริหาร หรือการจัดการ (Administration or Management) ซึ่งเป็น โครงสร้างขององค์กรนอกเหนือจากบุคคล อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและสิ่งแวดล้อม การบริหารเป็นศาสตร์และศิลป์ในการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องทำเอง แต่อาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ด้วยการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และแผนงานขององค์กร และได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารไว้ดังนี้

เรวัตน์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2539 : 8) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับการ กำหนดนโยบายวัตถุประสงค์และแผนงานที่สำคัญ ๆ ทั้งหมดขององค์กร และมี ความหมายรวมถึงหน้าที่ในการจัดการ การเป็นผู้นำศิลปะในการทำงานและสามารถชักจูงใจ ให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติหน้าที่จนเป็นผลสำเร็จ โดยมุ่งหลักประหัตประสิทธิภาพและจริยธรรม

สามารถนำไปใช้ได้กับองค์การทุกระดับทุกประเทศทั่วโลก จึงเรียกว่า “ การจัดการเป็นสากล” (Universality of Management)

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 388) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า เป็นการร่วมแรงร่วมใจประสานสอดคล้องจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นการกระทำที่มีเหตุผลและมีจริยธรรม

ฉลอง มาปรีดา (2547 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินกิจการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานโดยกลุ่มบุคคลที่มีเจตนาจะร่วมมือกัน โดยใช้ศิลปะในการดำเนินกิจการอย่างร่วมแรงร่วมใจประสานสอดคล้องจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นการกระทำที่มีเหตุผลและมีจริยธรรม

4.2 ความสำคัญของการบริหาร

การมีแผนงานที่ดี มีบุคลากร มีงบประมาณและสิ่งแวดล้อมพร้อมสรรพ แต่หากไม่มีการบริหารที่ดีกิจการก็ไม่อาจดำเนินต่อไปให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม การบริหารจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมสู่เป้าหมายขององค์กร และพัฒนาสู่การบริหารเชิงกลยุทธ์ปรับตัวท่ามกลางความสลับซับซ้อนและความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก ได้มีผู้ให้ความสำคัญของการบริหารไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 92) กล่าวไว้ว่าหน้าที่ของการบริหารประกอบด้วยกิจกรรมขั้นพื้นฐาน 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และการควบคุมซึ่งจะต้องสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่จะส่งผลให้ ผู้บริหารประสบผลสำเร็จในอนาคต

ติน ปรัชญพฤทธิ (2544 : 62) ได้สรุปทฤษฎีการบริหารว่ามีความสำคัญไว้ ดังนี้

1. ผลงานของ Getzels และคนอื่นๆ มีพื้นฐานอยู่บนแนวความคิดทางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยา กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลจากปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างสถาบันและบุคคลระหว่างบทบาทที่องค์กรมอบให้กับคนและบุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้น และระหว่างความคาดหวังที่องค์กรคิดว่าจะได้จากคนและความต้องการส่วนตัวของบุคคลผู้นั้น

2. ผลงานของ Maslow ทฤษฎีเนื้อหาของกรหาเหตุผลเหตุจูงใจ เน้นว่าความต้องการเป็นเครื่องกระตุ้นและนำทางพฤติกรรมของคนงาน คนงานมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งอาจเรียงจากต่ำไปหาสูงได้ดังนี้ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ (ปัจจัยสี่ + กามารมณ์) ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเองและเมื่อใดก็ตามความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วคนงานก็จะต้องการขั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆ หน้าที่ขององค์กรก็คือ จะต้องคอยดูว่าความต้องการของคนงานอยู่ในระดับใดและพยายามสนองตอบความต้องการเหล่านั้นให้ได้

สรุปการบริหารหน้าที่ของผู้บริหารก็คือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญสามารถในการควบคุมและ ผสมผสานพฤติกรรมของคนในองค์กรที่เป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลและความต้องการของแต่ละบุคคลให้อยู่ในสภาพสมดุลที่จะผลักดันองค์กรสู่จุดเป้าหมายและความสำเร็จ

4.3 หลักการบริหาร

การบริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการชักนำขับเคลื่อนกิจกรรมองค์กรสู่เป้าหมายและความสำเร็จจึงมีหลักการปฏิบัติจากนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2540 : 47 , 60) กล่าวไว้ว่า หลักการบริหาร มีดังนี้

1. ในการใช้แบบจำลองขององค์กรแบบราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดของ Max Weber มีความเชื่อว่าองค์กรต้องใช้กลยุทธ์ทางการออกแบบดังนี้

1.1 งานจะสำเร็จได้ต้องมีการแบ่งงานกันทำ

1.2 ต้องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบเพื่อเป็นหลักประกัน

ของความเป็นแบบอย่างเดียวกัน

1.3 มีการมอบหมายงานและการบังคับบัญชา

1.4 หน่วยงานแต่ละหน่วยขององค์กรต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นทางการ การให้ประโยชน์ไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางมิตรภาพหรือความคุ้นเคยส่วนบุคคล

1.5 การจ้างงานขึ้นอยู่กับคุณสมบัติทางเทคนิค การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความอาวุโสและความสำเร็จ

2. James Mooney พิจารณาการบริหารว่าเป็นเทคนิคหรือศิลปะของการสั่งการ ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กร

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2544 : 62) กล่าวถึงผลงานของ Fayol ที่ว่าการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในส่วนที่เกี่ยวกับศาสตร์นั้น Fayol เชื่อว่ามีหลักการบริหารที่สามารถนำไปใช้ได้เป็นการทั่วไปไม่ว่าจะเป็นการบริหารของเอกชนหรือของรัฐมีความเชื่อว่าหน้าที่หลักของฝ่ายจัดการก็คือการวางแผน(Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชา (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) ส่วนในเรื่องศิลป์ของการบริหารนั้น Fayol เสนอว่าผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารควรเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของหมู่คณะ เห็นอกเห็นใจและร่วมมือกัน

สรุปได้ว่า หลักการบริหาร หมายถึง การปฏิบัติการทั้งในทางศาสตร์และศิลป์ที่จะผลักดันกิจกรรมทางองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการวางแผน การจัดองค์การ มีการมอบหมายงาน มีการบังคับบัญชา การแบ่งงานกันทำและมีการประสานงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ควรเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อประโยชน์ของหมู่คณะเป็นหลักสำคัญ

5. แนวคิดเรื่องคุณภาพของข้าราชการในยุคปฏิรูป

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน (2542 : 2-4) ได้กล่าวถึงเรื่องคุณภาพของข้าราชการในยุคปฏิรูปไว้ดังนี้

5.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) อันประกอบด้วย

5.1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม รายได้จากการทำงานนี้ต้องพอเพียงและเหมาะสมกับมาตรฐานสังคมและค่าตอบแทนต้องยุติธรรมต่อลูกจ้าง

5.1.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สภาพการทำงาน ลดความเสี่ยงต่อการที่จะได้รับบาดเจ็บและอันตรายต่อสุขภาพมากที่สุด

5.1.3 ให้โอกาสที่จะใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล ข้อนี้เกี่ยวกับงานทั้งงานมากกว่างานชิ้นเล็กชิ้นน้อย รวมไปถึงการวางแผนของกิจกรรม โดยเฉพาะกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล เช่น ให้อำนาจเด็ดขาดในการดำเนินการควบคุมด้วยตัวของบุคคลนั่นเอง และจัดให้มีการใช้ความชำนาญในหลาย ๆ ทาง

5.1.4 ให้บุคลากรมีโอกาสเติบโตในหน้าที่และมีความมั่นคง ให้บุคลากร มีความสนใจในการอยากที่จะปรับปรุง พัฒนาความสามารถมากกว่าจะอยู่กับที่ ให้พวกเขาเห็นว่า มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพการงาน

5.1.5 ความเป็นกลุ่มก้อนในที่ทำงาน ให้บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานปราศจาก อคติ และทุกคนมีโอกาสในการก้าวหน้าในองค์กรนั้นๆ ให้บุคลากรรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน และมีสามัญสำนึกในการทำงานเป็นกลุ่ม

5.1.6 ยึดถือตามหลักรัฐธรรมนูญ องค์กรต้องดำเนินหรือยึดมั่นตามด้วยบท กฎหมายที่อ้างถึงสิทธิมนุษยชน อย่างเช่น ไม่ถามหรือก้าวท้าวบุคลากรในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานในหน้าที่

5.1.7 บทบาทที่พอดีของงาน องค์กรควรคงไว้ซึ่งความพอดีระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัวของบุคลากร ไม่ควรจะแทรกแซงอย่างเช่น ชีวิตส่วนตัว

5.1.8 ดำรงไว้ซึ่งประ โยชน์ส่วนรวมและความรับผิดชอบต่องาน บุคลากร จะมองว่า องค์กรมีความรับผิดชอบต่องานมากแค่ไหน อย่างเช่น การบ่าบักน้ำเสีย การใช้ แรงงานเด็ก ของเหลือทิ้งจากการผลิตสินค้า การทดลองจ้างงานขององค์กร การติดต่อกับ ประเทศกำลังพัฒนา ฯลฯ

5.1.9 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค องค์กร ควรมีการประเมินผลตั้งแต่การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือน และ ตำแหน่งหน้าที่รวมถึงศักยภาพของบุคลากร ในองค์กรเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร ว่า จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และเป็นแรงกระตุ้นและ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นธรรม ตามข้อ 1 และ โอกาสเติบโตในหน้าที่ มีความมั่นคงตามข้อ 4

สรุปได้ว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบูรณาการระหว่างเป้าประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ Productivity ขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน Quality of Work Life ของบุคลากรในองค์กรควบคู่กันไป

5.2 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง ให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ สภาพความเป็นจริง ทรัพยากร และ ความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นเสมือนค้ำประกันสัญญาหรือพันธะผูกพันกับประชาชน

ผู้รับบริการว่า ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ตลอดไป คณะกรรมการการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) จึงได้กำหนด หลักการสำคัญ ๆ ไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

5.2.1 มาตรฐานของบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียด และชัดเจนสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม จัดพิมพ์เผยแพร่หรือ ประกาศมาตรฐานดังกล่าวให้ประชาชนทราบ และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับ ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยจะต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริง รวมทั้ง ทรัพยากรที่แต่ละหน่วยงานมีอยู่ตลอดจนจะต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่า สามารถดำเนินการ ได้ตาม มาตรฐานที่กำหนดเพียงใด

5.2.2 ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการในภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน คำใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่าง ชัดเจน โดยการจัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

5.2.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ฐานะ ทางเศรษฐกิจ สังคม พวกพ้องหรืออิทธิพลใด ๆ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม

5.2.4 การเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีการและ / หรือหลายสถานที่ (อาทิ ไปติดต่อด้วยตนเอง ที่ที่ว่าการอำเภอแห่งใดก็ได้ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน หรือใช้บริการ ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์หรือทางไปรษณีย์ หรือใช้บริการได้ ณ อาคารพาณิชย์หรือร้านค้าประเภท สะดวกซื้อ) และเปิด โอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำแล้วนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะดังกล่าวมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.2.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ เป็นมิตรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้อเฟื้อกับประชาชนผู้รับ บริการ ไม่ปิดความรับผิดชอบ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องคิดปายชื่อแสดงตนตลอดเวลา ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย

5.2.6 ความเข้าใจและการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาด จะต้องขอโทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง หรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยคว่นและเปิด โอกาสและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

5.2.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุดพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

5.2.8 สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน

5.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรราชการในยุคปฏิรูป

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกรมที่ดิน จะต้องมึคุณลักษณะ 5 ประการ (สำนักงานที่ดินเขตตรวจราชการที่ 7. 2546 : 14) คือ

- 5.3.1 ต้องโปร่งใส ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติและปฏิบัติตน
- 5.3.2 ต้องเป็นที่พึ่งของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่การงานของกลไกรัฐทุกระดับทุกคน
- 5.3.3 ต้องรักษาเกียรติยศและศักดิ์ศรีของกรมที่ดิน
- 5.3.4 ไม่สร้างปัญหาที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อภาพพจน์ของกรมที่ดิน
- 5.3.5 ไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดการแตกแยกความสามัคคี

5.4 คุณสมบัติเจ้าหน้าที่สำหรับข้อเสนอใหม่

5.4.1 กรณีเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินฝ่ายทะเบียน

- 1) ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้นำพนักงานและช่างงานให้แก่เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิได้อย่างถูกต้อง นอกเหนือจาก

การตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นผู้ที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นจุดแรกของกระบวนการในสำนักงานที่ดิน

2) ผู้ทำหน้าที่สอบสวนสิทธิต้องมีความรู้ และประสบการณ์ในการรับคำขอได้ทุกประเภท มีบุคลิกภาพและอรรถาศัยดี

3) เจ้าหน้าที่ประจำกองหลัง ต้องเป็นผู้เข้าใจหลักการแก้ทะเบียน และพิมพ์สัญญา มีความคล่องตัว เพราะต้องเป็นผู้ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่สอบสวนและผู้จดทะเบียน ให้การทำงานแต่ละรายเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักที่จุดใดจุดหนึ่ง

4) ผู้ที่อยู่ประจำกองกลางงานแจ้ง ต้องรู้ขั้นตอนและวิธีการพิจารณา งานแจ้งรวมทั้งการเร่งรัดติดตามงานค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ ต้องจัดเก็บงานค้างที่เป็นระบบ หยิบง่ายและแสดงสถิติปริมาณงานที่ชัดเจน เป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็นงานที่จะต้องได้รับการตรวจสอบและเทียบเวลาทำงานกับเวลาที่กำหนดไว้ตามระเบียบว่าด้วยการบริการประชาชน

5.4.2 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนเป็นไปตาม โครงสร้างการแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดิน คืองานทะเบียนนิติกรรม งานทะเบียนสิทธิและหนังสือสำคัญงานทะเบียนที่ดิน และงานหนังสือรับรองการทำประโยชน์ และ โรงเรียน เจ้าหน้าที่ในปัจจุบันมีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานตาม โครงสร้างการแบ่งงาน กล่าวคือ

1) บางคนรับคำขอได้เฉพาะบางประเภท เช่น คำขอยานนิติกรรมหรือมรดก หรือแบ่งแยกกับใบแทน หรือการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน เป็นต้น ซึ่งการรับคำของานออกเอกสารสิทธิในที่ดินเป็นงานที่มีความยากและซับซ้อนมากกว่าคำขอประเภทอื่นๆ

2) สามารถจ่ายงานแบบง่ายๆ เพื่อจัดลำดับการให้บริการ แต่ภาระงานที่เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิของแต่ละคนอาจไม่เท่ากัน

3) แม้ปัจจุบันจะมีบัญชีคุมงานค้างที่กำหนดข้อมูลอย่างครบถ้วนแล้ว แต่บางแห่งยังขาดการติดตามงานที่ค้างที่มีประสิทธิภาพหรือขาดการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และมีบางแห่งได้กำหนดบัญชีคุมพิเศษเพิ่มขึ้นอีกต่างหาก ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระของเจ้าหน้าที่ ช่องว่างระหว่างขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ปัจจุบันกับขีดความสามารถที่ต้องการ

เมื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานตามข้อเสนอใหม่ กับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันแล้ว สามารถเน้นคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่ควรได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านต่อไปนี้

1. การรับคำของงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว คือมรดก ใบแทน
แบ่งแยกออก เอกสารสิทธิในที่ดิน
2. การจ่ายงานตามน้ำหนักงาน
3. การบริหารจัดการงานแห่ง

5.5 การเพิ่มพูนความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ทำได้หลายวิธี เช่น การฝึกอบรมและสอบงาน การมอบหมายงานให้ช่วยตรวจและเตรียมเรื่อง การรวมงานที่เสร็จภายในวันเดียว (งานสด) กับงานต่อเนื่อง (งานแห่ง) และการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในสำนักงานที่ติดต่อกัน ดังมีผู้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

ไชยวัฒน์ คำชู (2545 : 45) ได้กล่าวถึงคุณภาพ การให้บริการกับประชาชน ผู้มารับบริการไว้ 5 ด้าน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีการเสริมสร้างให้เกิดแก่นุกลการในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้ทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังนี้

1. ด้านความสะดวก หมายถึง การได้รับความสะดวกในการมาติดต่อรับบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งความสะดวกสบายด้านสถานที่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น
2. ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาในการมาติดต่อรับบริการและดำเนินการแล้วเสร็จใช้เวลาน้อย การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านความถูกต้อง หมายถึง เอกสารที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วนตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย
4. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยการใช้ระบบบัตรคิวคือการมาก่อนได้รับบริการก่อน
5. ด้านความโปร่งใส หมายถึง กระบวนการดำเนินงานมีความชัดเจนตรวจสอบได้ มีการประกาศขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า คุณภาพของข้าราชการในยุคปฏิรูปนั้น มีความสำคัญต่อการปฏิรูปในหน่วยงานหรือองค์กรและองค์กรเป็นอย่างยิ่ง แต่ทั้งนี้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานนั้นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในยุคปฏิรูปจริง ๆ

6. บริบทกึ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด

6.1 สภาพทั่วไป

6.1.1 ตำแหน่งที่ตั้ง

กึ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งเขาหลวง กึ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัดร้อยเอ็ด ห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ดประมาณ 29 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 539 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 158.66 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 99,163 ไร่

6.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำชีไหลผ่านด้านตะวันออกของ กึ่งอำเภอ โดยไหลผ่านพื้นที่ตำบลมะบ้า ตำบลบึงงาม และตำบลเทอดไทย

6.1.3 ประชากรและอาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในเขตกึ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงประกอบอาชีพ ทำนา เลี้ยงสัตว์และค้าขาย

6.1.4 อาณาเขตที่ติดต่อกับ

| | | |
|-------------|------------------|-----------------|
| ทิศเหนือ | จดอำเภอธวัชบุรี | จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ทิศใต้ | จดอำเภออาจสามารถ | จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ทิศตะวันออก | จดอำเภอเสลภูมิ | จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ทิศตะวันตก | จดอำเภอธวัชบุรี | จังหวัดร้อยเอ็ด |

6.1.5 การปกครอง

แบ่งการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 เป็น 5 ตำบล จำนวน 51 หมู่บ้าน ดังนี้

| | |
|--------------------|-------------|
| 1. ตำบลบึงงาม | 13 หมู่บ้าน |
| 2. ตำบลทุ่งเขาหลวง | 7 หมู่บ้าน |
| 3. ตำบลเทอดไทย | 10 หมู่บ้าน |
| 4. ตำบลมะบ้า | 10 หมู่บ้าน |
| 5. ตำบลเหล่า | 11 หมู่บ้าน |

6.2 เศรษฐกิจ

มีพื้นที่ทำการเกษตร 86,029 ไร่ ครอบครัวยุติเกษตร จำนวน 3,984 ครอบครัว พื้นที่ทำนา 73,339 ไร่

6.3 การอุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับอนุญาตดำเนินการและประกอบการ จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่เขตพื้นที่ตำบลทุ่งเขาหลวง เป็น โรงสีข้าว 2 แห่ง และ โรงงานผลิตคอนกรีตอัดแรง จำนวน 1 แห่ง

6.4 การพาณิชย์

มีสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดใหญ่ 3 แห่งตั้งอยู่ที่ตำบลทุ่งเขาหลวง 2 แห่ง และตำบลเทอดไทย 1 แห่ง

6.5 การบริการ

มีโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง

6.6 การศึกษา

มีโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา 19 แห่ง

6.7 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคม ติดต่อกันระหว่างกิ่งอำเภอและจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายใน ตำบลและหมู่บ้าน มีรายละเอียดดังนี้

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 (ถนนแจ้งสนิท) จากจังหวัดร้อยเอ็ด ถึง จังหวัดอุบลราชธานี ผ่านตำบลต่าง ๆ ของกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ได้แก่ ตำบลทุ่งเขาหลวงและตำบลมะป้า

- ทางหลวงชนบทมี 4 สาย สำหรับเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านและตำบล เป็นสภาพถนนลูกรัง จำนวน 26 สาย

6.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

6.8.1 ทรัพยากรดิน สภาพทั่วไปในเขตกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง เป็นที่ราบร้อยละ 90 ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์และเพาะปลูกอื่น ๆ บางบางพื้นที่แต่จะประสบปัญหาในการทำนาและเพาะปลูก เนื่องจากขาดแคลนน้ำ

6.8.2 ทรัพยากรน้ำ ในเขตตำบลทุ่งเขาหลวงมีแหล่งน้ำที่สำคัญดังนี้

- แม่น้ำชี ไหลผ่านจากทางด้านทิศตะวันออกเป็นแนวแบ่งเขตกับอำเภอเสลภูมิ มีพื้นที่สามารถใช้ประโยชน์จากแม่น้ำชี ได้แก่ ตำบลมะป้า ตำบลบึงงาม และตำบลเทอดไทย

- ลำห้วยคางเคียว ไหลผ่านตำบลเหล่า ตำบลเทอดไทย ตำบลทุ่งเขาหลวง และตำบลบึงงาม

- ลำห้วยน้ำเค็ม ไหลผ่านตำบลมะบ้ำและตำบลบึงงาม
- ลำห้วยเฉอ ไหลผ่านตำบลเหล่าและตำบลเทอดไทย
- สถานีสูบน้ำพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ มี 6 สถานีอยู่ในเขตพื้นที่ 3 ตำบล คือ
 1. ตำบลเทอดไทย 1 สถานี
 2. ตำบลมะบ้ำ 2 สถานี
 3. ตำบลบึงงาม 3 สถานี

6.9 การให้บริการของสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง

สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนที่ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องที่ดิน โดยการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหนึ่งคนและมีประชาชนที่มาใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 150 คน / เดือน ซึ่งผลจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประสบปัญหาอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซึ่งมีอยู่เพียงคนเดียวไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลาและความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาประมาณ 09.00-11.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ประชาชนนิยมมาใช้บริการมากที่สุดถึงแม้ว่าสำนักงานพยายามจะจัดสถานที่และจัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่ดิน กฎหมายเกี่ยวกับการถือครองที่ดิน หนังสือบันทึง หรือแม้กระทั่งหนังสือพิมพ์ มาให้ประชาชนที่มารับบริการเพื่อรอเวลาแต่ก็ยังได้รับการตำหนิอยู่เสมอเช่นเดิม ดังนั้น สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงควรจัดและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่สำหรับรอรับบริการ การจัดระบบคิวขณะรอรับบริการ หรือการจัดให้มีบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการมากกว่าที่มีอยู่เพื่อให้ทันกับเวลาและความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการแต่ละคน

7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

บุญเหลือ ลาวงศ์ (2539) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเขียงยืน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเขียงยืน เกี่ยวกับสถานที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิ และการนำนิติกรรมวิธีการศึกษาค้นคว้า โดยการสัมภาษณ์และการสังเกต ประกอบกับการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ ผลสรุปของการศึกษา ในด้านเกี่ยวกับ

สถานที่ พบว่า มีความเหมาะสมดีแล้ว แต่ควรมีการปรับปรุงในด้านสถานที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการควรมีปริมาณที่มากกว่านี้ และควรจัดอาคารสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ ประสานงาน ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเลือกปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ไม่มีการเรียงลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ขาดความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินการทำนิติกรรม บางเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวเป็นเพราะส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีการจัดเตรียมเอกสาร ไม่ครบสมบูรณ์ เป็นต้น ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ดีเท่าที่ควร พบว่ายังไม่เป็นระบบ มีการรับค่าตอบแทนนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่าย และระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละเรื่องไม่เท่ากัน ในบางเรื่องใช้ระยะเวลาสั้น แต่บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาหลายวัน สาเหตุเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถ และปริมาณงานที่มากเกินไป

พิทยา จันทระเจริญ (2540) ได้ศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การดำเนินงาน ระดับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สรุปผลของการศึกษา และขั้นตอนในการดำเนินงาน มีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องมากเกินไป และในการดำเนินการทำนิติกรรมแต่ละเรื่อง ประชาชนผู้มาใช้บริการยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในวิธีปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการ

วาสนา เจริญรวย (2542) ได้ศึกษาการให้บริการแก่ประชาชน ในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและผลกระทบต่อการใช้บริการของประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง วิธีการศึกษา การวิจัยเอกสาร โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและการวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ผลของการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง มีความเห็น เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการในด้านความถูกต้อง พบว่า เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้อง เรียบร้อยดี ส่วนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความประหยัด ความยุติธรรม และประเด็นต่าง ๆ ส่วนใหญ่ ประชาชนยังมีความคิดเห็นว่า การบริการยังไม่ดีพอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน

สุนารี นามศรีฐาน (2542) ได้ศึกษาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินในจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน และปัญหาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้การวิจัยเป็นแนวสัมภาษณ์และแบบสังเกตวิเคราะห์ ข้อมูล โดยสรุปประเด็นและใช้สถิติร้อยละประกอบเสนอผลการวิจัย โดยการพรรณนาวิเคราะห์ ผลสรุปของการศึกษา พบว่า ปัญหาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินในจังหวัดมหาสารคาม มีขั้นตอนและวิธีการที่มากเกินไป ไม่แบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามประเภทของงาน เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในหนึ่งวันเท่านั้น และขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนมาก ในแต่ละขั้นตอนมีระเบียบ คำสั่งและกฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเจ้าหน้าที่จึงต้องมีความระมัดระวัง ในการปฏิบัติงาน แต่ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อาจเนื่องมาจากขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นั่นเอง

สุชาติ แสงทองสวัสดิ์ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่ากระบวนการดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง

สวนคูสิต โพล สถาบันราชภัฏสวนคูสิต (2544 : 4 – 15) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน / สถานที่ ด้านความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่น ความเต็มใจในการบริการ ความสุภาพเรียบร้อย การให้คำแนะนำ / ให้ข้อมูล / ให้ความรู้อย่างชัดเจน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก วิธีการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามประชาชนผู้มารับบริการในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 73.45) ซึ่งแยกผู้มารับบริการออกเป็นผู้อยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจระดับ ดี (ร้อยละ 78.16) และนอกเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจระดับดี (ร้อยละ 61.59)

ธีรพงษ์ ศิริโสสม (2547 : 70) ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ทะเบียนเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้มารับบริการเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จินตนา เวชกามา (2547) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน : กรณีศึกษาการให้บริการจดทะเบียนและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินของจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความถูกต้องอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่วางไว้ ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวมาก่อน - มาหลัง ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก คือ มีการประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ด้านความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการ มีขั้นตอนในการรับบริการ ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องใดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชา

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตซ์เกอร์าลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 4 ประเภท คือ บริการด้านสำรวจ อักคีภัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เพศ นั้นเป็นตัวทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่มักจะเป็นผู้ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้ดีกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาวคนมีเงินและวัยรุ่นในเมือง) ส่วนตัวแปรอิสระเช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมือง

ยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็กจากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการก็จะให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่มีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็จะให้พิจารณาปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ เพศ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่คนเสียผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่พิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ เพศ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่คนเสียผลประโยชน์ที่ได้รับ

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walkor and Guest. 2003 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบระดับของเฮร์เบอร์ก (Herzberg) อยู่มากที่สุด เขาสรุปการค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้ดีกว่าพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน สวัสดิการ
2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้น มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้น ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ก็ไม่ได้ทำให้งานดีเด่น ได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

เดวิส (Davis. 2004 : 27) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านี้ ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามากส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่แปด

วาลเซซ (Valez, 2004 : 997-A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพ ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ สภาพของงาน การบริหารและการควบคุม งาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ในด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีบางงานวิจัย เช่น วาสนา เจริญรวย ที่ได้ศึกษาการให้บริการแก่ประชาชน ในสำนักงานที่จังหวัดระยอง ซึ่งพบว่า การให้บริการยังไม่ดีพอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับ ปริมาณงาน ส่วนผลการวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินการมาก และในแต่ละ ขั้นตอนมีระเบียบ คำสั่งและกฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะพบว่า ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการที่ไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ตัวแปร เช่น งานวิจัยของ ชีระพงษ์ ศิริโสม ที่เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานที่จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อการให้บริการ ส่วนระดับการศึกษา มีผลต่อการให้บริการ แต่จากงานวิจัยของ ฟิทซ์เจอร์ราลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant) กล่าวว่า เชื่อชาติ รายได้ เพศ ตลอดจนระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาให้แน่ชัดว่า เพศ และระดับการศึกษา มีผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่