

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน
 - 1.1 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการด้านอำนาจการ
 - 1.2 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน
 - 1.3 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
 - 1.4 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรังวัด
 - 1.5 หลักการและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
 - 3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน (กรมที่ดิน. 2548 : 20) สรุปไว้ดังนี้

สำนักงานที่ดินจะมีโครงสร้างอัตรากำลังแบ่งตามประเภทและลักษณะของงาน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด จะมีฝ่ายต่าง ๆ 4-5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน ส่วนสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และส่วนแยก จะมีฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด สำหรับสำนักงานที่ดินอำเภอ/กิ่งอำเภอ จะแบ่งเป็นด้านการทะเบียน และด้านการรังวัด

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินคือ ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดสอบเขต การรังวัดแบ่งแยกที่ดิน การรังวัดรวมโฉนดที่ดิน การทำแผนที่สำหรับที่หลวงและการรังวัดเพื่อสนองนโยบายส่วนราชการอื่น รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะต้องมีการให้บริการเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบุคคลและนิติบุคคลทั่วไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ได้รับความพอใจ และได้รับความประทับใจ ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติ ดังนี้คือ มีความรอบรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

1.1 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการด้านอำนวยการ

ขอบเขตงานด้านอำนวยการของสำนักงานที่ดิน คือ การอำนวยการบริหารราชการของสำนักงานที่ดิน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล และอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุมและงานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ภาระหน้าที่ดังกล่าวมีความกว้างขวางและครอบคลุมงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการควบคุมงานทุกด้าน มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการของทุกฝ่ายในสำนักงานที่ดิน และ

1.1.3 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายอำนวยการ

- 1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบริหารและอำนวยการ ตลอดจนระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
- 2) มีความละเอียด รอบคอบ และแม่นยำในการปฏิบัติงาน
- 3) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
- 4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 5) มีความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจ กระตือรือร้นพร้อมที่จะช่วยเหลือและให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอหน้า
- 6) มีมนุษยสัมพันธ์
- 7) มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับบุคคลทุกประเภททุกระดับ
- 8) มีความอดทนและอดกลั้นไม่ท้อแท้กับการที่ต้องถูกต่อว่าหรือตำหนิ
- 9) มีความขยัน พร้อมที่จะอุทิศเวลาให้กับงานราชการอย่างเต็มที่
- 10) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

1.1.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ

มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบงานธุรการ สารบรรณ งานพัสดุ การบริหารงานบุคคล และประชาสัมพันธ์โดยมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติคือ รับ-ส่ง ลงทะเบียนแยกประเภท จัดส่งหนังสือ หรือเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เก็บคั่นหนังสือ ร่าง-โต้ตอบพิมพ์ ทำสำเนา และตรวจทานความถูกต้อง งานจัดหาจัดซื้อพัสดุสำหรับใช้ในราชการ เบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สินของทางราชการให้อยู่ในสภาพที่ใช้ราชการได้ดี ให้บริการติดต่อประสานงาน อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานพัสดุ พ.ศ. 2535

1.1.5 หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี

ทำหน้าที่รับและจ่ายเงิน เบิกเงินจากคลังจังหวัด นำส่งเงิน จัดทำบัญชี และทะเบียนการเงินตามระเบียบของทางราชการ ทำหลักฐานคุมเงิน นอกจากนี้จะต้องจัดทำรายงานประจำเดือน ประจำปี และรายงานต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลาที่กรมที่ดินกำหนด ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนี้จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านการเงินและในทางบัญชีเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต

การปฏิบัติงานในด้านการเงินและบัญชี มีระเบียบให้ถือเป็นทางปฏิบัติคือ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำส่งคลังของส่วนราชการ พ.ศ. 2520 ซึ่งมีรายละเอียดกำหนดวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การจ่ายเงินยืม การเก็บรักษาเงินในตู้निรักษา กรรมการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การตรวจสอบ นอกจากนี้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยและกรมที่ดินด้วย

1.1.6 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

- 1) มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ รักษาระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด มีความกระตือรือร้น มีความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นที่ตั้ง
- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อโดยมิชักช้า
- 3) เป็นคนตรงต่อเวลาทำงานตามเวลาที่ทางราชการกำหนดไม่ปล่อยให้ประชาชน ผู้มาติดต่อรอนาน ต้องอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ ถ้ามีเรื่องติดพันอยู่ควรจะทำให้เสร็จ แม้จะเลยเวลาราชการไปบ้างก็ตาม
- 4) ต้องมีความระเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต และมีความระมัดระวัง ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบธนบัตรปลอม การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยเช็คของธนาคาร การรักษาความปลอดภัยในการส่งเงินเข้าธนาคาร/ส่งคลัง และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ

1.2 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดคสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าวและนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การแก้ไขหรือเพิกถอนการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณากรณีการขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ ให้คำปรึกษา ตอบปัญหาข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน รวบรวมและรายงานสถิติ ปริมาณงาน

ของสำนักงานที่ดิน พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดิน ประสานงาน และ เร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดินและ สำนักงานที่ดิน ในที่นี้จะกล่าวถึงหน้าที่ของฝ่ายวิชาการที่ดิน ในการวางแผนและประเมินผล การให้บริการของสำนักงานที่ดิน ดังนี้ (กรมที่ดิน. 2548 : 29-31)

การวางแผนเป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นการเตรียมการสำหรับการปฏิบัติงาน การวางแผนสามารถดำเนินการได้ โดยพิจารณา จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คือ

1. เมื่อได้รับนโยบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องแปลงนโยบายออกมาเป็น แผนงานและโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
2. การวางแผนการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด และทำให้งานมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงไป ค้ำยดี
3. วางแผนเตรียมความพร้อมในการรับรองความเปลี่ยนแปลง ทั้งสภาพ แวดล้อมภายในและภายนอก เช่น การปรับลดโครงสร้าง บุคลากร หรือการขยายหน่วยงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2.1 ขั้นตอนการวางแผน

- 1) กำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์
- 2) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริง เช่น สถานการณ์ ปัจจัย หรือ ทรัพยากรที่โอกาส ข้อจำกัด จุดแข็ง จุดอ่อน
- 3) ลงมือวางแผนให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร เท่าใด ใช้ทรัพยากรคน วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ตลอดจน ระยะเวลาอย่างไร
- 4) การนำแผนไปปฏิบัติ ให้มีการมอบหมาย แบ่งงานตามแผนที่วางไว้แจ้งให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ กำหนดวิธีประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก และ กำหนดวิธีการตรวจสอบ และควบคุมงานในแต่ละขั้นตอนของแผน
- 5) การติดตามและประเมินผล เป็นการดำเนินการเพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงาน/โครงการ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ หรือ ล้มเหลว และเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ

เป้าหมาย หรืองบประมาณที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด แล้วเสนอรายงานผลข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้ว โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ครบถ้วนถูกต้อง ตรงประเด็น เชื่อถือได้ ให้ผู้บริหารทราบ

1.2.2 การประเมินผล เป็นการดำเนินการเพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอดีตว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีหลักการประเมินคือ

- 1) ศึกษาดูงาน/โครงการที่จะประเมินเกี่ยวกับความเป็นมา ลักษณะ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทรัพยากร กิจกรรม เนื้อหาสาระและขั้นตอนในการดำเนินการ
- 2) กำหนดกรอบแนวทางการประเมิน เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งใด จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างไร และตัดสินผลการประเมินด้วยอะไร
- 3) วิเคราะห์ข้อมูล โดยอาจจะเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อใช้ประกอบในการประเมินคุณค่าของงาน/โครงการ
- 4) รายงานผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

1.2.3 การประสานงาน กลุ่มงานวิชาการจำเป็นต้องมีการประสานการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การประสานงานได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ควรใช้วิธีการ ดังนี้

- 1) ประสานงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยผ่านระบบการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ความรู้ ความเข้าใจ เช่น โทรศัพท์และระบบอินเทอร์เน็ต
- 2) แต่งตั้งคณะกรรมการจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันทำงาน เพื่อปรึกษาหารือข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความเข้าใจและประสานงานซึ่งกันและกัน
- 3) จัดให้มีการประชุม ชุมนุม เพื่อสร้างสรรค์ ปรึกษาหารือ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจ และทัศนคติที่ดี
- 4) การตรวจติดตามงานเพื่อให้การแนะนำปรึกษา และปรับปรุง แก้ไข วัตถุประสงค์ปฏิบัติงานทำงานให้ถูกต้องตามวิธีการ และวัตถุประสงค์
- 5) ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในการขอความร่วมมือ โดยการสร้างนิสัยให้ร่วมมือกับผู้อื่น ยึดหลักสายกลาง และประสานประโยชน์รับฟังข้อคิดเห็นเสนอแนะ

1.3 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

ภารกิจของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดิน คือ การให้บริการเกี่ยวกับการพิจารณารับคำขอ การสอบสวนสิทธิ และการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้องตรงตามประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย โดยทั่วไปงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของฝ่ายทะเบียนมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ (กรมที่ดิน, 2548 : 31-34)

1. ประชาสัมพันธ์รับเรื่องจากผู้จดทะเบียนหรือผู้ขอทำธุรกรรม เพื่อตรวจสอบเอกสารที่ใช้ประกอบคำขอเบื้องต้น ถ่ายบัตรคิว และแจ้งให้ผู้ขอไปรับบริการที่ช่องบริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ช่องบริการรับเรื่องตามลำดับคิวที่ผู้ขอนำมาขึ้น สอบถามความประสงค์ตรวจสอบหลักฐานเอกสาร เพื่อความครบถ้วนถูกต้อง ก่อนรับคำขอและสอบสวนสิทธิในการทำธุรกรรม
3. เจ้าหน้าที่ตรวจอาช้ด และประเมินทุนทรัพย์ คำนวณค่าธรรมเนียม และภาษีอากร เขียนใบส่งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอไปชำระเงิน ณ ห้องการเงิน
4. เจ้าหน้าที่ลงบัญชีรับทำการ และบัญชีคุมเรื่อง
5. เจ้าหน้าที่พิมพ์คำขอ/สัญญา เพิ่มเติมหรือแก้ไขรายการจดทะเบียน
6. ส่งคำขอ/สัญญา ให้ผู้ขอ/คู่สัญญาลงนามในสัญญา
7. เจ้าหน้าที่งานที่ดินจดทะเบียน
8. เจ้าหน้าที่ประทับตรา ส่งเอกสารสิทธิที่จดทะเบียนเสร็จและสัญญาให้ผู้ขอ

1.3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิ

- 1) ประมวลกฎหมายที่ดิน หมวด 6 ว่าด้วยการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
- 2) กฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497
- 3) คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ท 380/2497 ลงวันที่ 7 เมษายน 2497 และ ท 1422/2497 ลงวันที่ 18 ธันวาคม 2497

4) คำสั่งกรมที่ดิน 10/2501 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2501 เรื่องการตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและที่ 4/2506 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2506 เรื่องการสอบสวนสิทธิของผู้มาทำการเกี่ยวกับที่ดิน

5) หนังสือกรมที่ดินที่ มท 0612/1/ว 132 ลงวันที่ 31 มกราคม 2520

6) หนังสือกรมที่ดินที่ มท 0612/1/ว 37529 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2519 และที่ มท 0612/1/ว 10408 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2525 สรุปได้ว่า

6.1) ก่อนการจดทะเบียน พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องสอบสวนผู้ขอและคู่กรณี เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือได้ว่าผู้มาขอจดทะเบียนเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าของที่ดินตามหลักฐานที่นำมาแสดง เช่น ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน ในกรณีมีการมอบอำนาจก็ต้องตรวจสอบลายมือชื่อผู้มอบอำนาจให้ตรงกับหลักฐานเดิมในสารบบที่ดิน และให้ทราบความจริงในสาระสำคัญของเรื่องที่มาขอให้ดำเนินการ คู่กรณีต้องเป็นผู้มีสิทธิตลอดจนความสามารถที่จะนํานิติกรรมได้ตามกฎหมาย โดยทำการสอบสวนคู่สัญญาตามรายละเอียดที่ปรากฏตามแบบพิมพ์การสอบสวน นอกจากนั้น จะต้องพิจารณาด้วยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับคนต่างด้าวในอันที่จะถือที่ดินไว้แทนกัน และสอบสวนถึงกรณีราคาทุนทรัพย์ในการขอจดทะเบียนมีจำนวนมากน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของทางราชการ ในการสอบถามความประสงค์ของผู้มาขอควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และเป็นมิตรไมตรีอันดีเยี่ยมเมื่อเป็นที่เข้าใจแล้ว จึงให้ผู้ขอลงชื่อไว้ในแบบเรื่องราวการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของทางราชการตามกำหนด

6.2) ทำการตรวจสอบประวัติของที่ดินแปลงนั้นว่า เดิมผู้ขอได้มาอย่างไร มีสิ่งปลูกสร้างหรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบลายมือชื่อผู้ขอในสารบบที่ดินว่าเหมือนกับลงชื่อไว้ในคำขอจดทะเบียนหรือไม่

6.3) ตรวจสอบว่าที่ดินแปลงดังกล่าวนี้มีการอายัดหรือห้ามโอนกรณีอื่นใดหรือไม่ เสร็จแล้วผู้อายัดลงลายมือชื่อ พร้อมด้วย วัน เดือน ปี กำกับไว้

6.4) ตรวจสอบราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ถ้ามี) เพื่อคิดค่าธรรมเนียมและภาษีอากร

6.5) เขียนใบสั่งค่าธรรมเนียม ผู้เขียนใบสั่งจะต้องทราบอัตราค่าธรรมเนียมที่ต้องเรียกเก็บในการจดทะเบียนแต่ละเรื่อง ซึ่งจะแตกต่างกัน และอาจมีกรณียกเว้นหรือลดหย่อนค่าธรรมเนียม เช่น คำคำขอ คำมอบอำนาจ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนค่าภาษีหัก ณ ที่จ่าย บุคคลธรรมดาเรียกเก็บตามราคาประเมินทุนทรัพย์ ค่าภาษีนิติบุคคลและ

ค่าอากรแสตมป์ พิจารณาตามราคาที่คุณกรณียกเลิกซื้อขาย อย่างไรก็ดีจะสูงกว่ากัน เก็บในอัตราสูง นอกจากนั้นบางกรณีจะมีค่าพยาน ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น เมื่อเขียนใบสั่ง (พร้อมสำเนา เสร็จแล้วให้ถือตามรอยปรุ จำนวน 2 ฉบับ มอบให้ผู้ขอไปชำระค่าธรรมเนียม ต่อเจ้าหน้าที่การเงินรับเงินค่าธรรมเนียม 1 ฉบับ อีกฉบับหนึ่งกักตุนไว้และอยู่กับต้นฉบับ 1 ฉบับ กรณีเขียนใบสั่งค่าธรรมเนียม หากใช้ระบบมินิคอมพิวเตอร์สำนักงานที่ตินั้น ๆ จะไม่มีการเขียนใบสั่ง แต่จะจดใส่กระดาษให้ผู้ขอไปชำระค่าธรรมเนียม

6.6) การชำระเงินค่าธรรมเนียม เมื่อผู้ขอได้รับใบสั่งค่าธรรมเนียมแล้ว จะต้องนำไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่การเงิน รวมทั้งชำระค่าธรรมเนียมตามจำนวนในใบสั่ง โดยเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องเขียนใบเสร็จรับเงินระบุจำนวนเงินค่าธรรมเนียมค่าอากรแสตมป์ (ในสำนักงานที่มีระบบมินิคอมพิวเตอร์จะพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน) แล้วส่งใบเสร็จรับเงิน 2 ฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ตินและฉบับเจ้าของที่ดิน) มอบให้ผู้ขอรับไปเพื่อส่งใบเสร็จพร้อมอากรแสตมป์ให้เจ้าหน้าที่สอบสวนคนเดิมดำเนินการปิดใบเสร็จฉบับสำนักงานที่ตินไว้ในเรื่องปิดอากรแสตมป์ในเอกสารให้ครบ

6.7) การลงบัญชีรับทำการ เจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องลงบัญชีรับทำการประจำวัน และลงบัญชีคุมเรื่องประเภทของงานด้วย (ถ้ามี) สำหรับกรณีมีระบบมินิคอมพิวเตอร์ไม่ต้องลงบัญชีรับทำการ เพราะจะมีการบันทึกรายการไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

6.8) พิมพ์คำขอ/สัญญาหรือบันทึกข้อตกลงและแก้ไขเงื่อนไข เจ้าหน้าที่จะพิมพ์สัญญาหรือบันทึกข้อตกลงแล้วแต่กรณี และเพิ่มเติมแก้ไขรายการทะเบียนในโฉนดที่ดินให้ตรงตามความประสงค์ของผู้ขอ ทั้งโฉนดฉบับสำนักงานที่ตินและฉบับเจ้าของที่ดิน

6.9) เจ้าพนักงานที่ตินจดทะเบียน โดยจะทำการตรวจสอบและสอบสวนผู้ขอเป็นการทบทวนถึงความประสงค์ของคุณกรณียกชั้นหนึ่งถ้าจำเป็น เพื่อให้เป็นที่แน่ชัดอ่านสัญญาให้ฟัง ตลอดจนสอบถามเรื่องการชำระราคาที่ดินเป็นที่ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ อากรแสตมป์ได้ปิดครบถ้วนหรือไม่ เมื่อคู่สัญญายืนยันและรับรองว่าถูกต้องตรงตามความประสงค์แล้ว จึงให้ผู้สัญญาและพยานลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือต่อหน้าเจ้าพนักงานที่ติน เจ้าพนักงานที่ตินลงชื่อในแบบเรื่องราวการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ลงชื่อในหนังสือสัญญา ลงชื่อในเอกสารสิทธิฉบับเจ้าของที่ดินและฉบับสำนักงานที่ตินให้ตรงกันลงชื่อในบัตรรายชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่ เสร็จแล้วมอบหนังสือสัญญาและเอกสารสิทธิให้ฝ่ายผู้รับโอนรับไป

6.10) การส่งคืนเอกสารสิทธิฉบับสำนักงานที่ดิน และจัดเก็บเอกสารเรื่องที่จดทะเบียนไว้ในแฟ้มสารบบ สั่งให้เจ้าหน้าที่ห้องสารบบต่อไป ในกรณีที่มีระบบมินิคอมพิวเตอร์ จะต้องส่งรายการจดทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ทำการปรับแก้ข้อมูลให้ถูกต้องทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

หลักการสำคัญในการให้บริการสอบสวนสิทธิและจดทะเบียนคือ ผู้จดทะเบียนจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย และจำเป็นต้องเคร่งครัดให้ผู้ขอลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือในบันทึกข้อตกลง หรือในสัญญาต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้จดทะเบียนทุกครั้ง เพื่อป้องกันการทุจริตหรือความผิดพลาดซึ่งจะเป็นผลเสีย หากมีคดีทางแพ่ง/อาญา และโทษทางวินัย ในทางปฏิบัติผู้จดทะเบียนจะต้องสื่อสารด้วยความชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ใช้วาจาและกริยาด้วยความสุภาพ และให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอตามควรแก่กรณี

1.4 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรังวัด

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายรังวัด ได้แก่ การพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดเพื่อออกเอกสารสิทธิและหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการวางแผนที่ดิน ๆ การควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซม ระวังแผนผังที่ หมุดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภท การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการรังวัดเอกชน โดยมีกิจกรรม ขั้นตอน การปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 1 (กรมที่ดิน, 2548 : 34-35) ตารางที่ 1 กิจกรรม ขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด

กิจกรรม / ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
1. การนัดรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการตามลำดับแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค โดยมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ 2. ประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัดด้วยความถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และอัตราค่าใช้จ่ายที่กำหนด
2. การค้นหา / จัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ดินข้างเคียง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ค้นหาและจัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ข้างเคียงด้วยความถูกต้อง ทันการณ์และเหมาะสมกับวัน/เวลาที่นัดรังวัดไว้

กิจกรรม / ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
3. การรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำการรังวัดด้วยตนเองตามจรรยาวิชาชีพ 2. ออกไปทำการรังวัดตรงเวลานัดหมาย 3. เมื่อมีข้อซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องหรือการโต้แย้งคัดค้าน ให้อธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ อย่างชัดเจน ด้วยความเอาใจใส่ เป็นธรรม ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ 4. จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง
4. การจัดทำรายงานผลการรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานข้อมูลด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง 2. ดำเนินการ ได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
5. การตรวจสอบความถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบความถูกต้อง ได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 2. ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่อง และประมวลข้อมูลไว้เป็นบทเรียน สำหรับพัฒนาระบบงานและบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
6. การควบคุม ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง 2. มีการควบคุม ตรวจสอบ และดูแลรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ 3. วางแผนการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้เหมาะสมคุ้มค่า
7. การควบคุม ดูแลรักษาหลักฐานแผนที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำบัญชีควบคุม และจัดเก็บหลักฐานแผนที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน 2. มีการตรวจสอบ ดูแลรักษาอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ
8. การพัฒนาบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย

กิจกรรม / ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
9. การจัดตั้งอำนวยการความสะดวก	1. มีการประกาศข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการทางด้าน รั้ววัดให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน โปร่งใส เช่น ค่าใช้จ่ายในการรั้ววัด ขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงาน เป็นต้น 2. มีการจัดสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย
10. การติดตามประเมินผล	1. มีการติดตาม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละ กิจกรรม/ขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ และทบทวนปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2. มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแล้วนำมาใช้ ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้ บริการ 3. มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายงาน มีการจัดเก็บ ข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม และ ยกระดับการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ที่มา : กรมที่ดิน (2548 : 34-35)

1.5 หลักการและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร

การสร้างบริการที่ดีให้ลูกค้า ผู้บริหารงานบริการต้องตระหนักว่า นอกจากการ
 บริหารงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทดังต่อไปนี้ (กรมที่ดิน. 2548 : 36)

1.5.1 เป็นผู้นำปลุกเร้าให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของการบริการแล้วสร้าง
 วิสัยทัศน์ที่จะนำไปสู่บริการที่เป็นเลิศและพร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน (บางครั้ง
 สิ่งเล็กๆ น้อยๆ ก็สำคัญ เช่น การรักษาความสะอาด รักษาเวลา) พร้อมทั้งจะนำการ
 เปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมมาสู่งานบริการ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมด้วย

1.5.2 เป็นผู้ฝึกอบรมผู้ได้บังคับบัญชา และส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติ
 งานตามที่ได้รับมอบหมายและมอบอำนาจให้ได้

1.5.3 เป็นที่ปรึกษาและเป็นนักฟังเพื่อทราบปัญหา และช่วยกันแก้ไข

1.5.4 เป็นผู้ให้และเป็นเชียร์ลีดเดอร์ ให้รางวัลตอบแทน และให้ความสนับสนุนด้านจิตใจด้วยการชมเชย แสดงความยินดี สร้างความมีชีวิตชีวา

1.5.5 เป็นผู้สร้างวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร ในภาคเอกชนจะมีวัฒนธรรมการบริการแตกต่างกันไปตามประเภทการบริการ เช่น การให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ ด้วยความเป็นธรรมและด้วยไมตรีจิต

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องเตรียมพร้อม ปรับปรุงตนเองและตามให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน และยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติงาน

อรพินท์ สพอชชัย (2541 : 93-113) ได้อธิบายว่า ภาคราชการไทยเป็นระบบที่เก่าแก่มาก่อนการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปกครองในปี พ.ศ. 2475 ในอดีต ภาคราชการเป็นภาคที่ค้ำจุนและเป็นแกนนำในการพัฒนาประเทศตลอดมาจนเป็นที่ยอมรับกันว่า การมีภาคราชการไทยที่เข้มแข็งในช่วงที่ภาคเอกชน และภาคประชาชนยังอ่อนแอ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยค้ำจุนให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาและฝ่าฟันวิกฤตทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและภัยคุกคามจากต่างชาติที่เป็นศัตรูต่อความมั่นคงมาได้หลายยุคหลายสมัย ทั้งนี้ เพราะภาคราชการในอดีตมีความเป็นเลิศหลายด้าน รวมทั้งความเป็นเลิศทางวิชาการมีการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นระบบระเบียบตามหลักสากลในยุคนั้นและที่สำคัญคือ ตัวข้าราชการ ภาคราชการเคยเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง โดยภาพรวมข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผู้มีคุณวุฒิทั้งด้านการศึกษาและประสบการณ์ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นข้าราชการที่มีศักดิ์ศรี

ในภาวะที่สังคมมีความเรียบง่ายดังในอดีตระบบราชการสามารถให้บริการและดูแลบริหารประเทศได้ระดับหนึ่งต่อมาในยุคที่สังคมมีการปรับเปลี่ยนภาคเอกชน และประชาชนมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แต่ภาคราชการไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ภาคราชการจึงกลับกลายเป็นเครื่อง

ถ่วงรั้งความเจริญ เพื่อให้การปรับปรุงงานในระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่องรัฐบาลในยุคต่อ ๆ มา จึงได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นแกนนำในการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาของระบบราชการและพัฒนาการบริหารราชการแผ่นดินให้ทันสมัย ซึ่งในบางยุคอาจใช้ชื่อที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่ปัจจุบันคือ “คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.)”

2.1.1 ปัญหาระบบราชการไทย สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านตัวข้าราชการ

1.1) คุณภาพและขีดความสามารถของข้าราชการด้อยลงกว่าในอดีต ระบบราชการในปัจจุบันไม่สามารถดึงดูดคนดีมีฝีมือเข้ามาทำงาน

1.2) ข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานอย่างไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และเน้นที่ปริมาณ ซึ่งมีสาเหตุจาก การทำงานตามคำสั่งจากต้นสังกัดและแผนงานทั้ง ๆ ที่งานไม่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของพื้นที่

1.3) ข้าราชการจำนวนมากยังยึดกรอบความคิดดั้งเดิม (Traditional Paradigm) คือ การปกครองและควบคุม (Control) แทนที่จะใช้แนวคิดการให้บริการประชาชน กลับเป็นนายประชาชน และยังใช้การปกครองตามสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวด ทำให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่ค่อยมีโอกาสนในการร่วมแสดงความคิดเห็น

1.4) ข้าราชการแบ่งพรรคแบ่งพวกและมุ่งทำงานเพื่อตำแหน่ง และผลประโยชน์ของหน่วยงาน โดยไม่ค่อยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยความเป็นธรรม

1.5) ข้าราชการในยุคปัจจุบันอิงการเมืองมากเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและยังถูกนักการเมืองระดับต่าง ๆ แทรกแซงการดำเนินงานและการตัดสินใจได้หลายประการ ปัจจุบันนักการเมืองสามารถเข้าแทรกแซงการโยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการ ทำให้เกิดระบบการวิ่งเต้นและระบบอุปถัมภ์ระหว่างข้าราชการและนักการเมือง ทั้งในส่วนกลางและในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะข้าราชการระดับสูงถูกนักการเมืองใช้อิทธิพลครอบงำ

1.6) ข้าราชการที่ประจำในระดับภูมิภาคขาดโอกาสและเสียเปรียบ ในเรื่องความก้าวหน้า เป็นผลให้ข้าราชการส่วนใหญ่มุ่งเข้าสู่ศูนย์กลางไม่ค่อยสนใจการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและเน้นการดำเนินงานในพื้นที่ที่จะสร้างผลงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นใหญ่ในส่วนกลาง

1.7) ข้าราชการบางกลุ่มยังมีการทุจริตประพฤติมิชอบ เอารัดเอาเปรียบประชาชน สร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้ภาคราชการ โดยรวมซึ่งแม้จะมีการวิจยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของวงราชการเอาไว้มากก็ตาม แต่ไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจัง

2) ด้านระบบโครงสร้างภาคราชการ

ยังมีลักษณะเป็นองค์กรปิรามิด มีศูนย์รวมอำนาจที่ส่วนกลาง ทำให้การดำเนินงานล่าช้าเพราะไม่มีอำนาจการตัดสินใจ สร้างความเบื่อหน่ายให้ผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องทั้งประชาชนและข้าราชการ เพิ่มค่าใช้จ่ายในการที่ต้องติดต่อกับภาคราชการ และเป็นช่องทางในการทุจริตของข้าราชการ

3) ด้านกฎหมายและระเบียบที่ยุ่ยากซับซ้อน

3.1) การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมายรัดตัวจนทำให้ภาคราชการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานของข้าราชการมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

3.2) กฎระเบียบของระบบราชการสร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้า โดยถือเอาความสะดวกของภาคราชการเป็นที่ตั้ง ค่าใช้จ่ายจากการที่ต้องเสียเวลาจะตกเป็นภาระของประชาชน

3.3) ประชาชนทั่วไปไม่รู้ถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกฎหมายราชการ ทำให้เกิดช่องทางให้มีการทุจริตคอร์รัปชัน

3.4) กฎหมายยุ่งยากซับซ้อน เกิดการสร้างเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย จนทั้งข้าราชการและประชาชนทั่วไปเกิดความสับสน

2.1.2 บทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

เพื่อที่จะให้ภาคราชการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการในฐานะที่มีส่วนในการให้ข้อมูล และให้ความเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจทางด้านนโยบายของนักการเมือง รวมทั้งเป็นผู้มีหน้าที่แปลงนโยบายให้เป็นเป็นปฏิบัติตลอดจนกำหนดมาตรการเพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง เป็นผู้ออกกฎระเบียบและมาตรการในการสร้างระบบงานทั้งในทางบวก และทางลบ เพื่อช่วยดูแลให้มีการใช้กฎกติกาอย่างเป็นธรรม ช่วยจูงใจให้มีการรักษากฎกติกาเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวม ในระยะยาวและในหลายกรณี อาจมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชนโดยตรง การที่ระบบราชการจะสามารถบรรลุภารกิจเหล่านี้ได้ ตัวข้าราชการเองจะต้องมีลักษณะเด่น ๆ

ดังต่อไปนี้

- 1) ข้าราชการจะต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติในการคิดถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก
- 2) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิผลและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ
- 3) ข้าราชการที่ดีก็คือ การเป็นมืออาชีพ คือ มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
- 4) ข้าราชการจะต้องรักษาจรรยาบรรณของอาชีพ (Professional ethics) ไว้เป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับตัวข้าราชการเป็นอย่างมาก ยิ่งกว่าผู้ประกอบการอาชีพในภาคอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะผลการทำงานของข้าราชการย่อมมีผลกระทบต่อสาธารณะที่กว้างขวางมากกว่านักธุรกิจและผู้บริการโดยตรงแก่ประชาชนเป็นราย ๆ ไป
- 5) ข้าราชการต้องมีพื้นฐานทางการศึกษาและประสบการณ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากจะต้องทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมทั้งการออกกฎระเบียบต่าง ๆ ที่จะผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ

2.1.3 การให้บริการประชาชน

- 1) กำหนดหรือวางบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชนให้มีความชัดเจน เพื่อไม่ให้สับสนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- 2) ปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ประหยัด อาทิเช่น การจัดให้บริการประชาชนแบบบริการจุดเดียวจบ (One-Stop Service)
- 3) ปรับเปลี่ยนวิธีการคิด และการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นในรูปแบบของหน่วยงานเหมือนของเอกชนในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น ความเป็นมิตรมากขึ้น โดยเน้นการให้บริการประชาชนเหมือนบริษัทให้บริการลูกค้า
- 4) ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการ สามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจนและรวดเร็ว
- 5) ส่งข้าราชการที่ดีจริง ๆ ลงไปทำงานใกล้ชิดเพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤตศรัทธาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. ข้าราชการเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่องานภาครัฐ แต่ข้าราชการส่วนใหญ่ยังขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีปัญหาในระบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างของหน่วยงานและด้านการมีระเบียบกฎหมายที่ยุ่งยากและซับซ้อน

2. ข้าราชการควรมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ดังต่อไปนี้

- 2.1 มีทัศนคติที่คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก
- 2.2 มีความเป็นมืออาชีพและมีจรรยาบรรณแห่งอาชีพ
- 2.3 มีพื้นฐานทางการศึกษาดี
- 2.4 มีประสบการณ์ทำงานสูง
- 2.5 มีทัศนคติเป็นผู้รับใช้ประชาชน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) กล่าวว่า ใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543 : 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อกรกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

มณี โภธิสาร (2543 : 12) กล่าวว่า ใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman 1973 : 384 อ้างถึงในพิทักษ์ ทรุษิม. 2539 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กู๊ด (Good 1973 : 27 อ้างถึงในสุทธิ ปิ่นมา. 2535 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรักชอบ ยินดี และมีความสุข เมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 24-37)

2.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล

การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการคือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมาน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและมีความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญมีดังนี้ (ศิริพร ดันดีพุกวินัย, 2538 : 5-8)

- 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าที ที่ดี และ การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
- 3) ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่

ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ลูกกระดาดหิ้วไม้ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และขบวนการบริการ

2.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุดม. 2537 : 61-62)

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟ ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกลบลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้านำน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีหรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน

2.2.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 397-400 อ้างถึงใน นนท กักศิพันธ์. 2547 : 15-16) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิทซเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586 อ้างถึงใน นนท์ ถักดีพันธ์. 2547 : 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการ ปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการ ประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่ แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออก ได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

บริการ

วิโรจน์ สัตยสัมพัทธ์กุล (2538 : 7) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดในทัศนะของ เวเบอร์ (Weber) คือ การให้บริการที่ คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย การให้ บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้ บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) กล่าวว่า iva การบริการคืองานอะไร ก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือ การที่ทำให้ลูกค้า พพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลาย ไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการ

นั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมต่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกินความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2.3.2 หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อการให้บริการและบทบาทหน้าที่การให้บริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

(กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2530 : 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด และความสะดวก

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow. 1954 : 153-154 อ้างถึงใน เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งที่จูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ขั้น ดังนี้

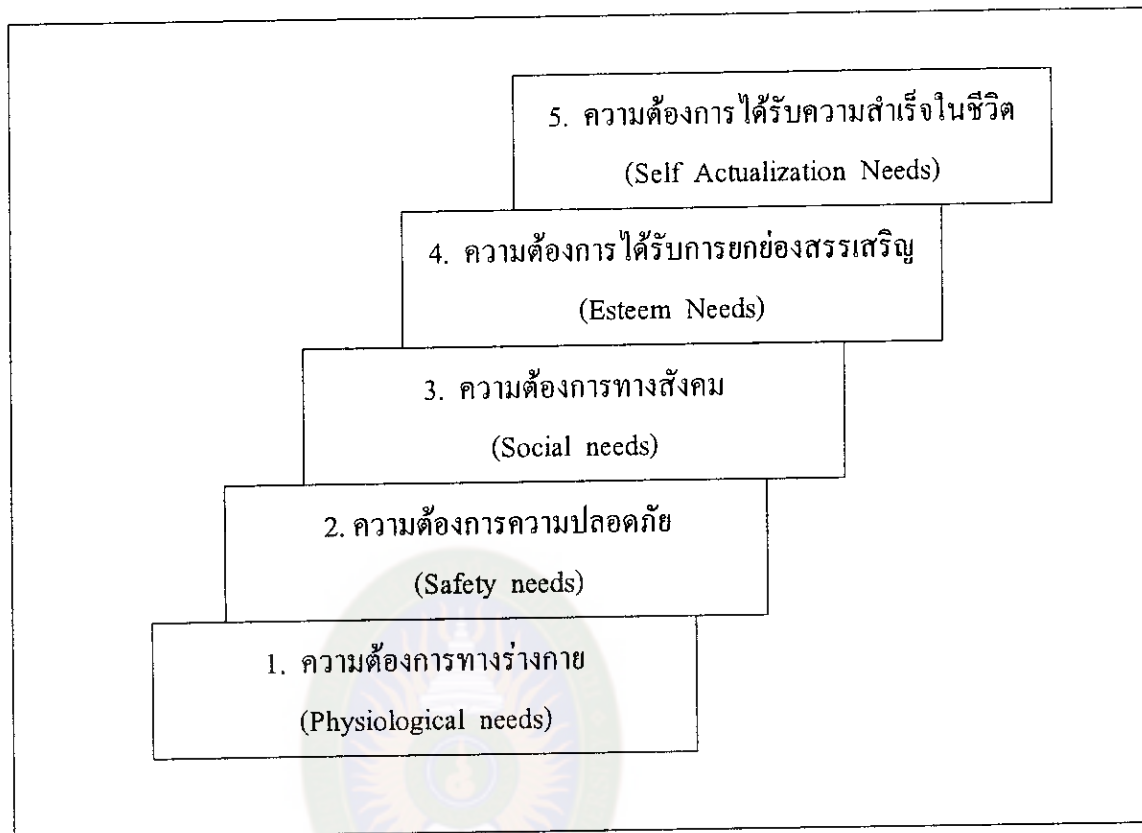
ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : (สุเทพ สุขสว่าง, 2538 : 10)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHABHARASARAKHAM UNIVERSITY

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle)

ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ

ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับชั้นต่อไป เพราะฉะนั้นการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับชั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้ว ก็ไม่สามารถพอใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างความพึงพอใจในลำดับชั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับชั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป

3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1964 : 164 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522 : 391-393) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจแบบกระบวนการว่า มีปัจจัยหลักของทฤษฎี คือ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์และสื่อกลาง

ความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่า ผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่องโดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวก ผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้ว ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับหนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติ

งานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผลลัพธ์ที่สองจะเป็นที่ติดตามมาภายหลังผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นหรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

สื่อกลาง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง ซึ่งจะอยู่ภายในช่วงระหว่าง +1.0 และ -1.0 ถ้าหากว่าผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานดี มันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลตอบแทนแล้วสื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้วสื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

และได้เสนอทัศนะต่อไปว่า ความคาดหวังและความพอใจจะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคล ถ้าความพอใจหรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์ แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ ตามทัศนะของวรูมนี้ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการของความคิด ดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)
2. ผลลัพธ์ที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)
3. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง)

สรุปได้ว่า คนทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำที่เขาได้ทำและมากไปกว่านั้น คนทุก ๆ คนต่างมีความชอบในผลลัพธ์ชนิดต่าง ๆ แตกต่างกัน ความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะ ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ งานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศ

4.1 งานวิจัยในประเทศ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 71 มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือ ร้อยละ 29 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการ รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบตามองค์ประกอบ ความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่าง

บราลี จินตสนธิ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน ผลการวิจัย พบว่า ตัว แปรเพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูง กว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มี อายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มี การศึกษาดำกว่า แต่ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการของประชาชน

จรรุญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมาก และพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อ ราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

อุ้นเรือน มงคลชัย (2540 : 55) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการงานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานดีขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ อันเนื่องมาจากได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น โดยกล่าวไว้ว่า การทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องยึดหลัก 3ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย มีลักษณะของการบริการที่ดี มีกิริยา วาจา ท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย มีความขยันอดทน จริงใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนักที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ ไม่ประจบสอพลอ สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ตลอดจนมีทักษะในการใช้ คอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานได้ และได้เสนอแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่นไว้ ดังนี้

1. นิเทศงานให้เจ้าหน้าที่บุคคลปฏิบัติงานในเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลัก 3 ร. ตลอดจนการมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี
2. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาระบบงานการบริหารงานบุคคลโดยใช้โปรแกรม FoxBASE และ Excel ประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการสร้างผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญให้ข้าราชการ สาย ก. , ค.
5. เอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน

ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิง และเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใน 7 ข้อ ดังนี้ 1) ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการในเอกสารถูกต้องหรือไม่ 2) ควรให้มีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับกฎหมายไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ 3) ควรจะติดพัดลมเพิ่มหรือเครื่องปรับอากาศ เพราะว่าอากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน 4) เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ 5) มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทุกคนไม่เลือกว่ายากดีมีเงิน 6) ควรจะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการเน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลามาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 7) ควรจะมีการมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอัธยาศัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน

ที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชษฐชัย จัตตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลแวง จัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

ศิริชัย ศิริไพล่ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงาน

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาที่เก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และด้านอาคารสถานที่ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 66-45 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการ เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิวก่อน-หลังในการให้บริการ

ศิรินารท บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพคือ อาชีพเกษตรกร คำชาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน
- 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน
- 3) ควรจัดให้มีสวนสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย
- 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่

เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามบึงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมีมากกว่านี้ 5) การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นขึ้นอยู่กับความสะดวกที่ได้รับบริการ ความเสมอภาคของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีการให้บริการ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิทเจอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อคติภัย อนามัย การศึกษาและถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบการบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์พยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่

ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 397-400 อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์. 2547 : 15-16) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

5.1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

5.1.2 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 4) ปวส. / อนุปริญญาขึ้นไป

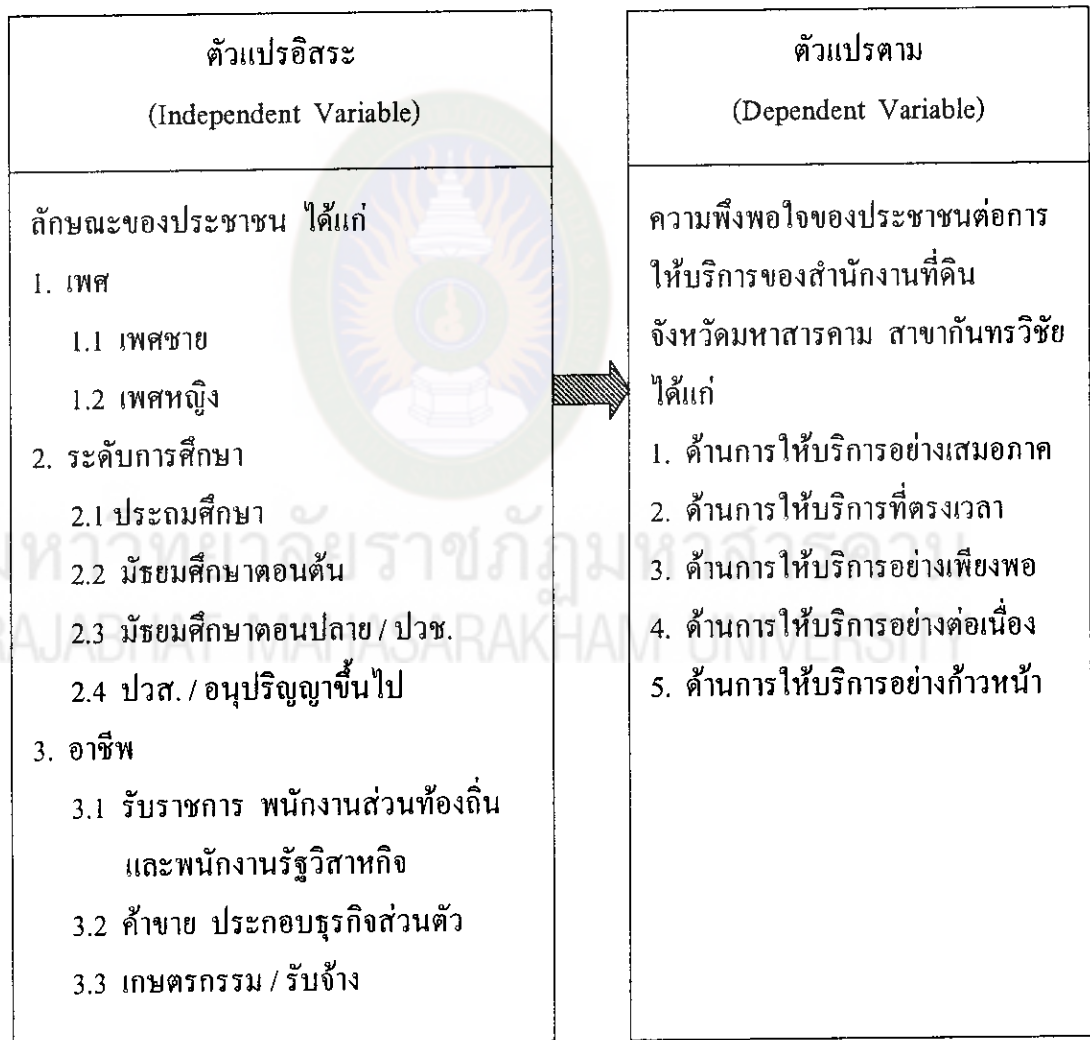
5.1.3 อาชีพ แบ่งเป็น 3 อาชีพ คือ

- 1) รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2) ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 3) เกษตรกรรม / รับจ้าง

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 5.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 5.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย