

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการประกอบการศึกษาไว้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ
3. กรมธนารักษ์
4. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction หมายถึง ความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจจึงมักมีผู้ที่พยายามจะอธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้ในแง่มุมต่างๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา เช่น ศึกษาในแง่ของทัศนคติแรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลทางอารมณ์ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น โดยทั่วไป การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งในการศึกษาของผู้วิจัย เป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจที่ผู้ศึกษารวบรวมไว้ ดังนี้

กิติมา ปริดีคิลก (2532 : 321) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามมุ่งหมาย

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541 : 57 – 58) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการและการทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

นิรมล คำพะธิก (2541 : 19) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคล โดยอาจตอบสนองในรูปที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง

กอบกุล พิไลพันธ์พฤกษ์ (2545 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและจิตใจของบุคคล ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนได้ เมื่อเวลาและสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยน

วิรวดี หล่อตระกูล (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ทัศนคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลที่ปฏิบัติงานมีความ พึงพอใจในงานและส่งผลให้การปฏิบัติงานของแต่ละคนต่างกันไป

สหชาติ ภูมมา (2546 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทำที่หรือเป็นความรู้สึกของบุคคลทางบวกหรือทางลบที่มีต่องานที่กำลังทำอันมีผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ผลประโยชน์ตอบแทน ลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังหากได้รับการตอบสนองก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ดาลัด กุศลผลบุญ (2547 : 48) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลเอาใจใส่ต่องาน ขอมเสียสละ ในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลเอาใจใส่ต่องาน ขอมเสียสละ

เวลา และความสุขส่วนตัวเพื่องาน มีขวัญกำลังใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร

ธฤตมน ลือทฤษ์สิน (2549 : 10) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐาน ทั้งร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากรับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ ความพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อม ช่วงเวลาในขณะนั้นๆ ความพึงพอใจเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางอันพึงปรารถนาได้

แชมปลิน (Chapin. 1968 : 437) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่บริการนั้นๆ ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีการให้บริการของบุคคล องค์กร (Attitude object) เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย (goal) อย่างไรก็ตามทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลสองประการ คือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และถือว่าคนเราพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจมาให้ใช้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่าทฤษฎีการจูงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจควบคู่กันไปด้วย

คอตเลอร์ (Kotler : 2000 : 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการอื่นๆ

ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในทางบวก ที่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลหรือกลุ่ม

บุคคลที่ตนเองได้เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย หากได้รับการตอบสนองในทางบวก คือ ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการหรือคาดหวังหรือมากกว่าที่ต้องการหรือคาดหวัง ก็เกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม หากได้รับการตอบสนองในทางลบ คือ ได้รับการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือคาดหวังหรือน้อยกว่าที่ต้องการหรือคาดหวังก็เกิดความไม่พึงพอใจ หรือ พึงพอใจในระดับหนึ่ง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายทฤษฎีความพึงพอใจไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2543 : 175-176) ได้อธิบายถึงทฤษฎีแสวงหาความพอใจว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยง ไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์

2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ การที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

3. ขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 344 ; อ้างถึงใน วิโรจน์ นิमित โภคานัน. 2547 : 9) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

3.1 ขั้นที่ 1 การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) เป็นขั้นแรกที่บุคคลถูกกระตุ้นให้รับทราบว่ามีเหตุการณ์ปรากฏอยู่อย่างไร และบุคคลนั้นจะมีความยินดีหรือมีภาวะจิตใจที่พร้อมจะรับสิ่งเหล่านั้นหรือให้ความสนใจต่อสิ่งเหล่านั้น ซึ่งขั้นนี้ความรู้สึกพอใจของบุคคลจะเกิด โดยมีขั้นตอนย่อยต่อไปนี้

3.1.1 ความตระหนัก (Awareness) หมายถึง การที่บุคคลได้ถูกคิดหรือรู้สึกว่ามีสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น

3.1.2 ความยินดีหรือเต็มใจที่จะรับ (Willingness to receive) ขั้นนี้บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่จะรับสิ่งที่มากระตุ้นความรู้สึกนั้นเอาไว้

3.1.3 การเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจ (Controlled or selected attention) ภายหลังจากที่บุคคลมีความตระหนักและยินดีในสิ่งกระตุ้นนั้นแล้ว บุคคลก็จะเลือกรับสิ่งที่ตนเองชอบหรือนำความพอใจมาไว้ให้ และขณะเดียวกันก็มีแนวโน้มที่จะไม่สนใจในสิ่งหรือสถานการณ์ที่ตนไม่ชอบ

3.2 ขั้นที่ 2 การตอบสนอง (Responding) พฤติกรรมขั้นนี้กล่าวไว้ว่า บุคคลเกิดความรู้สึกอย่างแท้จริง มีความรู้สึกผูกพันกับสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น ซึ่งบุคคลจะพยายามทำปฏิริยาสนองตอบบางอย่าง หรือได้รับความพึงพอใจจากการมีส่วนร่วม หรือจากการได้กระทำกิจกรรมนั้น ซึ่งมีขั้นตอนการเกิดย่อยๆ ดังนี้

3.2.1 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence in responding) ขั้นนี้อาจใช้คำว่า “เชื่อฟัง” หรือยินดีที่จะปฏิบัติตาม

3.2.2 ความเต็มใจที่ตอบสนอง (Willingness to responding) อาจกล่าวได้ว่า บุคคลเกิดความสมัครใจที่จะกระทำสิ่งนั้น ซึ่งเป็นผลจากการเลือกของบุคคลนั่นเอง

3.2.3 ความพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in respond) พฤติกรรมขั้นนี้สืบเนื่องมาจากการเต็มใจที่จะตอบสนอง เมื่อบุคคลได้กระทำกิจกรรมบางอย่างไปแล้ว บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจเป็นสภาวะหนึ่งทางอารมณ์ของบุคคล

3.3 ขั้นที่ 3 การเกิดค่านิยม (Valuing) ขั้นนี้อาจอธิบายให้ชัดเจนได้ด้วยคำว่า “ความเชื่อ” (Belief) หรือ ทศนคติ (Attitude) ขั้นนี้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงว่ายอมรับหรือรับรู้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตัวเขา หรือแสดงว่าเขามีค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมในขั้นนี้ได้แก่ การต้องการอยู่เสมอกันที่จะพัฒนาในการกระทำสิ่งนั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีความพยายามในการชักจูงบุคคลอื่นๆ ให้กระทำตาม และมีความเชื่อในประโยชน์ของสิ่งนั้นเป็นต้น

3.4 ขั้นที่ 4 การจัดระบบค่านิยม (Organization) ขั้นนี้หมายถึง การที่บุคคลมีค่านิยมเกิดขึ้นต่างๆ หลายชนิด จึงจำเป็นต้องจัดระบบค่านิยมโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม

3.5 ขั้นที่ 5 การแสดงลักษณะตามค่านิยม (Characterization by a value) ขั้นนี้บุคคลจะเรียงลำดับของค่านิยมที่มีอยู่จากดีที่สุด ไปจนถึงน้อยที่สุด ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วยการที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าและการพาณิชย์และถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ ได้มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม (2539 : 181) กล่าวว่า การบริการ หรือ Service มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional approach) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์หรือการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งเน้นพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อ

สังคมในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่การบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2544 : 7) กล่าวว่า การบริการที่ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544 : 196 -198) หมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ผู้บริโภคเมื่อซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใดๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

คอตเลอร์ (Kotler. 1988 : 477 อ้างถึงใน วันชัย คำเจริญ. 2545 : 24) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนนั้นได้

วันชัย คำเจริญ (2545 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “การบริการ” ประกอบด้วยคุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี และการสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

2. หลักการให้บริการ

2.1 หลักการให้บริการที่ดี มีหลักการ ดังนี้ (กุลชน चनाพงศ์. 2537 : 34 ; อ้างถึงในรุ่งโรจน์ ควรประเสริฐ. 2548 : 42)

- 2.1.1 ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- 2.1.2 ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- 2.1.3 ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- 2.1.4 ให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด
- 2.2.5 ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

2.2 การให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้ (สุทน ประกอบเพชร. 2548 : 42)

2.2.1 ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานที่กำหนดเท่านั้น (Specification) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริการ และผู้รับบริการควรจะจำกัดเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

2.2.3 ควรให้บริการอย่างไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective neutrality)

3. หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดหลักยึดปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการกระทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

3.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

3.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ตรงตามความต้องการถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

3.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

3.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ

4. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

บรรจบ กาญจนกุล (2523 : 80-82 ; อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ วรรณประเสริฐ. 2548 : 43) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการที่ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 11 ; อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ วรรณประเสริฐ. 2548 : 44) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ”

ฟิตเจอร์ล และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586 ; อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ วรรณประเสริฐ. 2548 : 44) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งเกณฑ์ไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

5. จุดมุ่งหมายของการบริการสาธารณะ

จรัส สุวรรณมาลา (2542 : 104-102) ได้กล่าวถึงการจัดบริการสาธารณะว่า ข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการจัดแบ่งภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง มีจุดมุ่งหมายหลัก 3 ประการร่วมกัน คือ

5.1 เพื่อที่จะขจัดหรือบรรเทาสาเหตุของปัญหาการจัดบริการซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ และปัญหาการจัดบริการที่ขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีหน่วยจัดบริการจำนวนมากเกินไป

5.2 เพื่อให้ระบบการจัดบริการสาธารณะในระดับต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนและต่อผู้ใช้บริการ (Public accountability) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากที่สุด ตามหลักการจัดการปกครองที่ดี (Good governance)

5.3 เพื่อให้มีการนำส่วนที่เป็น “จุดแข็ง” ของโครงสร้างการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดซึ่งมีลักษณะแยกส่วน (Fragmented structure) อย่างกว้างขวางและแต่ละหน่วยปฏิบัติการได้พัฒนา สะสมทุนและศักยภาพการจัดบริการของตนเองไว้อย่างมากแล้วนั้น มาใช้ประโยชน์ในระบบการจัดบริการใหม่ให้ได้มากที่สุด

6. ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

6.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาในด้านต่างๆ ดังนี้ (Millet, 1954 : 327 ; อ้างถึงใน วนิดา อินทรสันติ, 2545 : 18)

6.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายความว่า ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

6.1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

6.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายความว่า การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการ มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนการพัฒนาระบบการบริการของราชการให้มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและความต้องการของประชาชน

6.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายความว่า การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายความว่า การพัฒนาการด้านบริการ ด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

6.2 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ของ มิลเลท (Millet) ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอประยุกต์หลักการของ มิลเลท มาเพื่อให้

สอดคล้องกับบริบทของการให้บริการของสำนักงานศนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดังนี้

6.2.1 ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้จำเป็นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (Equalable service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะลำดับก่อน – หลัง หรือการแจกบัตรคิว โดยเรียงลำดับไปเรื่อยๆ ก่อน – หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้การต้อนรับ ไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อเฉพาะกลุ่มเฉพาะคน

6.2.2 ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service) ตามความจำเป็น รับผิดชอบต่อบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อ ช่วงเวลาความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจทำให้ผู้เช่าที่อยู่ต่างอำเภอที่เดินทางมาโดยรถโดยสารประจำทาง อาจไม่มีรถประจำทางเดินทางกลับบ้าน ดังนั้นในบางช่วงเวลาหรือตลอดไปต้องเปิดให้บริการนอกเวลาราชการด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่า

6.2.3 ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน เช่น วันจันทร์เช้าอาจจัดเจ้าหน้าที่ที่มาบริการเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับปริมาณงานที่ค้างเนื่องจากวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือชั่วโมงเร่งด่วน อาจจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นที่มีผู้มาติดต่อน้อย ไปช่วยหน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อมาก

6.2.4 ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทานอาหารกลางวัน หน่วยงานจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อหรือการติดต่อในช่วงเช้าอาจยังไม่เสร็จ ก็ให้เจ้าหน้าที่นั้นๆ บริการให้จนถึงที่สุด แล้วค่อยไปทานอาหารกลางวัน ซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นๆ หากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

6.2.5 ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถใช้ความรวดเร็วและทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง แล้วควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ one stop service ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมาก จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่จำกัดขอบเขต อยู่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม มิใช่เพียงบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะที่มีความต่อเนื่อง ความยุติธรรม คุณภาพของการบริการและความเท่าเทียมกัน ว่าสามารถนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความเท่าเทียมกันในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการและกิริยามารยาทของพนักงานเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการเป็นอย่างยิ่ง

กรมธนารักษ์

1. ประวัติกรมธนารักษ์

กรมธนารักษ์ สถาปนาขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2476 เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแลและบริหารจัดการที่ราชพัสดุอันเป็นอสังหาริมทรัพย์ของแผ่นดิน จำนวนเนื้อที่ประมาณ 12,554 ล้านไร่ทั่วประเทศ ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กัน (กรมธนารักษ์, 2553 : เว็บไซต์) โดยรวมกรมที่มีหน้าที่สำคัญๆ ไว้ถึง 4 กรม คือ 1) กรมกษาปณ์สิทธิการ 2) กรมพระคลังมหาสมบัติ 3) กรมเงินตรา และ 4) กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา

ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2476 ซึ่งแต่เดิมใช้ชื่อว่ากรมพระคลัง และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมคลัง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2476 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ สำนักงานและกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2495 จากนั้นได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2495 จึงได้เปลี่ยนชื่อจากกรมคลัง เป็น “กรมธนารักษ์” เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2495 トラบจนถึงปัจจุบัน

1.1 กรมกษาปณ์สิทธิการ

กำเนิดขึ้นเนื่องจากเมื่อปี พ.ศ. 2400 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 เนื่องจากทรงมีพระราชดำริที่จะจัดตั้ง โรงกษาปณ์ทำเหรียญแบบขึ้นตามลักษณะ

สากลนิยมใช้แทนเงินพดด้วง จึงมีพระราชกระแสรับสั่งให้คณะทูตไทยที่ส่งไปเจริญทางพระราชไมตรีกับประเทศอังกฤษ จัดซื้อเครื่องทำเงินมาถวาย และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างโรงงานขึ้นในพระบรมมหาราชวัง โดยได้ติดตั้งเครื่องจักรเสร็จเรียบร้อยเมื่อต้นปี พ.ศ. 2403 พระราชทานนามว่า "โรงกระสาปณ์ลัทธิการ" ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมกระสาปณ์" และเป็น "กองกษาปณ์" และเป็น "สำนักกษาปณ์" ในปัจจุบัน

1.2 กรมพระคลังมหาสมบัติ

เดิมมีชื่อเรียกว่า "กรมเก็บ" ขึ้นกับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นพระคลังแผ่นดินสำหรับรับจ่ายและรักษาพระราชทรัพย์ทั้งปวงในกรุงเทพมหานคร และเป็นต้นเรื่องรับส่งเงินแผ่นดินถึงพระคลังในหัวเมืองทั่วราชอาณาจักร ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อจากกรมเก็บเป็นกรมพระคลังมหาสมบัติเมื่อปี พ.ศ. 2455

1.3 กรมเงินตรา

กำเนิดขึ้นโดยประกาศพระราชบัญญัติธนบัตร พ.ศ. 2445 โดยรัฐออกเงินกระดาษรูปตัวสัญญาใช้เงินตามกฎหมายเรียกว่า "ธนบัตร" โดยสัญญาจะจ่ายเงินให้แก่ผู้นำตัวมาขึ้นทันที เจ้าพนักงานผู้ออกธนบัตรและผู้รับจ่ายเงินขึ้นธนบัตรให้เรียกว่า "กรมธนบัตร"

ต่อมาในปี พ.ศ. 2452 กรมธนบัตร ได้โอนไปขึ้นกับกรมตำรวจและกรมสารบัญชี ซึ่งภายหลังได้ชื่อใหม่ว่า กรมบัญชีกลาง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2471 จึงได้เปลี่ยนชื่อจาก "กรมธนบัตร" เป็น "กรมเงินตรา"

เมื่อมีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2476 แล้ว กรมเงินตราได้ลดฐานะลงเป็น กองเงินตรา สังกัดกรมพระคลัง โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับธนบัตรและเหรียญกษาปณ์

ต่อมาเมื่อได้จัดตั้งธนาคารแห่งประเทศไทยขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2485 กิจการเกี่ยวกับธนบัตรจึงเป็นหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยหน้าที่ของกองเงินตราไปอยู่กับฝ่ายออกบัตรธนาคาร กรมเงินตราจึงหันไปจากกรมธนารักษ์

1.4 กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา

สำหรับกรมสุดท้ายที่ได้ถูกยุบรวมมาอยู่ในสังกัดกรมพระคลัง คือ "กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา" มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเงินในพระองค์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและเกี่ยวกับพระราชทรัพย์ของบรมวงศ์ และดูแลที่ดินซึ่งมีผู้อุทิศแต่ประ โยชน์ให้วัดหรือพระศาสนา ซึ่งเรียกว่า "ที่กัลปนา" อีกด้วย แต่ปัจจุบันเป็นหน้าที่ของ

กรมการศาสนาเป็นผู้ดูแล จากการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้มีการโอน
 สำนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มาสังกัด กรมธนารักษ์ ตั้งแต่วันที่
 3 ตุลาคม 2545 ในปัจจุบันกรมธนารักษ์มีภารกิจหน้าที่ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการ
 บริหารที่ราชพัสดุ ด้านการผลิตเหรียญกษาปณ์และบริหารเงินตรา ด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่
 ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้มีบริษัท
 ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกรมธนารักษ์
 ทำหน้าที่ในการก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550
 ถนนแจ้งวัฒนะ รวมทั้งบริหารจัดการทรัพย์สินอื่นของภาครัฐตามนโยบายรัฐบาล

สถานที่ทำการแห่งแรกของกรมธนารักษ์ตั้งอยู่บริเวณถนนเขื่อนจันทน์นิเวศ
 ในพระบรมมหาราชวังจวบจน กระทั่งในปี 2503 จึงย้ายที่ทำการจากพระบรมมหาราชวัง มาอยู่
 ที่ถนนจักรพงษ์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10400 และในปี 2535 ได้ย้ายที่ทำการ
 มาอยู่ในบริเวณกระทรวงการคลัง ถ.พระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ยังมีที่ทำการของหน่วยงานในสังกัดกรมธนารักษ์ (ไม่รวม
 สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ซึ่งตั้งอยู่ทุกจังหวัด 75 จังหวัด) มีที่ทำการอยู่ภายนอกกรม ดังนี้
 สำนักกษาปณ์ 3/1 หมู่ 2 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.
 ปทุมธานี 12120

สำนักบริหารเงินตรา ถนนจักรพงษ์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร
 กรุงเทพฯ 10200

สำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินในบริเวณพระบรมมหาราชวัง ถนนหน้า
 พระลาน แขวงพระราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

สำนักประเมินราคาทรัพย์สิน อาคารบางกอกน้อย ถนนจรัลสนิทวงศ์ แขวง
 บางบำหรุ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ อาคารตลิ่งชัน ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี
 เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170

2. รายละเอียดกรมธนารักษ์

2.1 เครื่องหมายราชการของกรมธนารักษ์



ลักษณะเป็นวงกลม ภายในมีรูปตราอุณาโลม ซึ่งเป็นเครื่องหมายเงินตราที่ใช้ตั้งแต่รัชกาลที่ 1 ซ้อนอยู่บนฐานหลักเขตที่ราชพัสดุ ภายในตราอุณาโลมเป็นรูปนกวาญักษ์ สองข้างนอกวงกลมเป็นลายกนกเปลวลอยและมีคำว่า กรมธนารักษ์ อยู่ภายใต้วงกลม

ตราอุณาโลม เป็นสัญลักษณ์แสดงว่า กรมธนารักษ์มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 และพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501

หลักเขตเป็นสัญลักษณ์แสดงว่า กรมธนารักษ์มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518 รูปนกวาญักษ์ เป็นเครื่องหมายแสดงว่า กรมธนารักษ์สังกัดกระทรวงการคลัง ตามหนังสือเรื่อง พระลัญจกร และตราประจำตำแหน่งหน้าที่ 35 (ไม่จำกัดสีและขนาด)

2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.1 ปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ให้ใช้จัดหาประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518

2.2.2 จัดทำและนำออกใช้เหรียญกษาปณ์และดำเนินการเกี่ยวกับเงินตราให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501

2.2.3 รับ-จ่าย ควบคุมเงินคงคลังให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491

2.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 มาตรา 104 และมาตรา 105

2.2.5 ดูแล รักษา และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และจำหน่ายผลิตภัณฑ์เหรียญ ตามระเบียบกรมธนารักษ์ว่าด้วยการปฏิบัติงานของสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน พ.ศ. 2547 และระเบียบกรมธนารักษ์ว่าด้วยเงินทุนหมุนเวียนการแสวงหาเหรียญกษาปณ์และเงินตราไทย พ.ศ. 2546 โดยแยกเป็นลักษณะงาน ดังนี้

งานด้านการบริหารที่ราชพัสดุ ดำเนินการปกครองดูแล รักษา จัดให้ใช้ประโยชน์ และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐ งานด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ดำเนินการกำหนดราคาประเมินและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาระบบการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ให้เป็นที่ยอมรับเชื่อถือได้ และเป็นมาตรฐานสากล

งานด้านการผลิตเหรียญกษาปณ์ ดำเนินการผลิตเหรียญกษาปณ์หมุนเวียนตั้งแต่ชนิดราคา 10 บาท ลงมาจนถึง 1 สตางค์ รวมทั้งผลิตเหรียญกษาปณ์ที่ระลึก เหรียญที่ระลึกเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ ตลอดจนการจัดสร้างเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จัดทำเครื่องหมายตอบแทนและของตั้งของ ดำเนินการยวบหลอม ทำลาย และล้างตัวเหรียญกษาปณ์ ตลอดจนติดตั้งตรวจสอบซ่อมแซมประตูกุญแจห้องมั่นคง และซ่อมแซมกุญแจตู้নিরภัยของส่วนราชการ งานด้านการบริหารเงินตรา ดำเนินการเกี่ยวกับการจ่ายแลก – รับแลก การตรวจพิสูจน์การเก็บรักษา การเบิก – จ่ายรับ – ส่ง และบริหารจัดการเหรียญกษาปณ์ การสั่งจ่ายและรับรองการสั่งจ่ายเงินคงคลัง การตรวจสอบการรับ – จ่าย และจัดทำบัญชีเงินคงคลังของรัฐ การรับฝาก การเก็บรักษาเหรียญกษาปณ์ในห้องมั่นคง ตู้เก็บเงินของสำนักงานคลังจังหวัด และส่วนราชการในส่วนกลาง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการจ่ายเงินสินบนรางวัลนำจับการปลอมแปลงธนบัตรและเหรียญกษาปณ์

งานด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ เก็บรักษา จัดทำทะเบียน และจัดแสดงทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งเป็นมรดกที่แสดงถึงศิลปวัฒนธรรมของชาติอันได้แก่ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เงินตรา โบราณ เหรียญกษาปณ์ที่ระลึกและเหรียญที่ระลึก รวมทั้งการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการสะสมเหรียญกษาปณ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการดำเนินงาน

2.3.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐเพื่อประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจและสังคมด้วยระบบที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล

2.3.2 พันธกิจ (Mission)

- 1) ปกครอง ดูแล บำรุงรักษาที่ราชพัสดุ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์
- 2) พัฒนาที่ราชพัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 3) ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และได้มาตรฐานสากล
- 4) ผลิตเหรียญกษาปณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการในระบบเศรษฐกิจได้มาตรฐานสากลด้วยต้นทุนที่เหมาะสม
- 5) บริหารจัดการเหรียญกษาปณ์ให้มีประสิทธิภาพ ด้วยระบบที่ปลอดภัยและทันสมัย
- 6) สั่งจ่าย ตรวจสอบการรับ – จ่าย และจัดทำบัญชีเงินคลังของรัฐ
- 7) ดูแล รักษาทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินให้ปลอดภัยอยู่ในสภาพที่ดีตามหลักการอนุรักษ์ เพื่อนำออกเผยแพร่

2.3.3 เป้าประสงค์

- 1) ใช้ที่ราชพัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 2) ประเมินราคาทุนทรัพย์อสังหาริมทรัพย์ให้สะท้อนราคาตลาด
- 3) ผลิตและจ่ายแลกเหรียญให้เพียงพอหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
- 4) อนุรักษ์ ดูแล รักษาและเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินให้คนไทยได้รับความรู้ เกิดความภาคภูมิใจในมรดกของชาติและให้เป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ
- 5) บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

2.4 นโยบายการดำเนินงาน

2.4.1 ทำงานโดยยึดหลัก Balanced Scorecard ประกอบด้วย

- 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

2) ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้ และผู้เช่าที่ราชพัสดุ ผู้ใช้เหรียญกษาปณ์ รายใหญ่และรายย่อย ประชาชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา นักท่องเที่ยว และประชาชนทั่วไปที่เข้าชมศาลาเครื่องราชอิสริยยศ เครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญกษาปณ์ไทย ตลอดจนผู้ใช้ประโยชน์จากราคาประเมินทรัพย์สิน

3) ปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของ การปรับปรุง แก้ไข กฎ ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการทำงาน โดยต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการประสานบูรณาการ และทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีม

4) พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบบริหารจัดการ มีการวางแผนงาน และแผนเงินอย่างเป็นระบบ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสม

2.4.2 กำหนดเป้าหมาย แผนปฏิบัติงาน และกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องทราบขั้นตอนและทิศทางการทำงาน (Road Map) ที่ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดตามความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

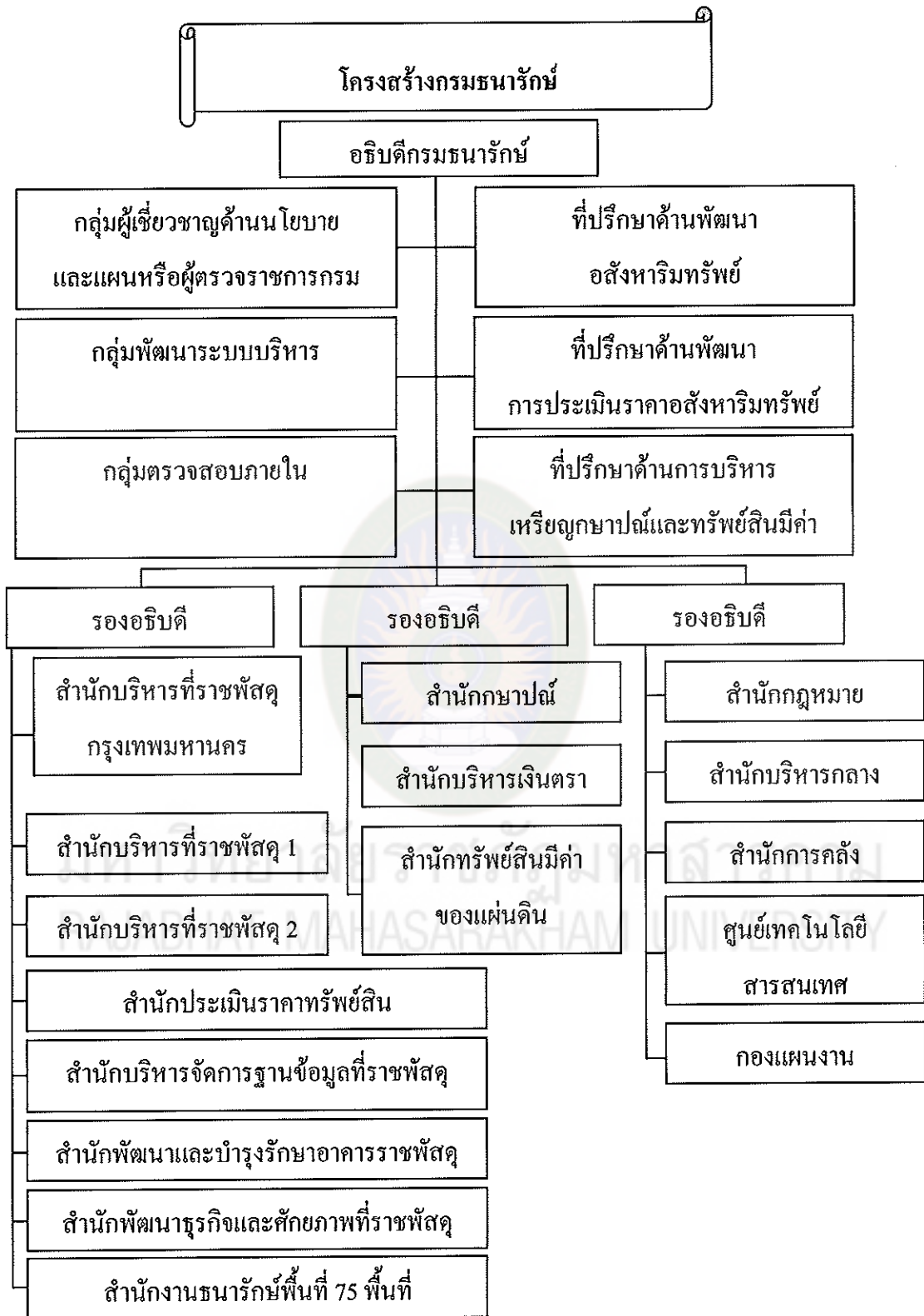
2.4.3 ดำเนินถึงหลักคุณธรรม และธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2.4.4 ดำเนินถึงหลักการจัดการความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารงาน โดยยึดหลัก "BSC"

1) Best ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเป็นประโยชน์แก่ราชการ

2) Synergy มีการประสานและร่วมมือกันในการทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3) Change Management ใช้หลักการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดรูปแบบ แนวทาง หรือวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างกรมธนารักษ์
ที่มา : กรมธนารักษ์, 2553 : เว็บไซต์

2.5 การแบ่งส่วนราชการ

2.5.1 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เฝ้าระวัง ประสานและกำกับ ดูแลการบริหารของหน่วยงานในสังกัดของส่วนราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (มาตรา 3/1) ติดตามและแก้ไขปัญหาในการดำเนินการหลังการประกาศใช้ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และ พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม สนับสนุนดูแลการดำเนินการตามแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดประสานการดำเนินงานกับ ก.พ.ร. รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนางานราชการของส่วนราชการเสนอต่อ ก.พ.ร.

2.5.2 กลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ดำเนินการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานประจำปีที่กำหนดไว้ การจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี การตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี การดำเนินงานและการปฏิบัติตามระเบียบ การจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร

2.5.3 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้งจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.4 สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1-2 มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุรวมทั้งจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.5 สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ มีอำนาจหน้าที่จัดทำและบริหารฐานข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนหลักฐาน ที่ราชพัสดุ สำรวจรังวัดและจัดทำแผนที่ที่ราชพัสดุ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.6 สำนักประเมินราคาทรัพย์สิน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการ

กำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนา
มาตรฐานการประเมินราคาของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้

2.5.7 สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ
เกี่ยวกับงานสถาปัตยกรรม งานวิศวกรรม และงานควบคุมการก่อสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้าง
ซึ่งเป็นที่ราชพัสดุปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.8 สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ มีอำนาจหน้าที่กำหนด
มาตรฐานการใช้แนวคิดและรูปแบบ โครงการของที่ราชพัสดุ และสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจ
ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ การพัฒนา และใช้ที่
ราชพัสดุดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับ
อสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาลไทยในต่างประเทศ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการ
ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.9 สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ 75 พื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่
รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครองดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนาศักยภาพที่
ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้งการจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมที่
เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่น
ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับเงินคงคลังและเงินตราที่เป็น
อำนาจหน้าที่ของกรม ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.10 สำนักขยายผล มีอำนาจหน้าที่

1) ผลิตเหรียญกษาปณ์ตามพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501 และที่
แก้ไขเพิ่มเติม

1.1) เหรียญกษาปณ์หมุนเวียน

1.2) เหรียญกษาปณ์ที่ระลึก

2) รับจ้างผลิต

2.1) เครื่องราชอิสริยาภรณ์

2.2) เหรียญที่ระลึก

2.3) เครื่องหมายตอบแทน

2.4) อื่นๆ

3) ซ่อมและติดตั้งบานประตูห้องมั่นคง และตู้นิรภัย

2.5.11 สำนักบริหารเงินตรา มีอำนาจหน้าที่

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับและจ่ายแลก การตรวจพิสูจน์ การเบิกจ่าย การรับส่ง และการเก็บรักษาและการบริหารจัดการเหรียญกษาปณ์
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการรับ - จ่าย และบัญชีเงินคงคลัง
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการเบิกจ่าย การรับส่งเงินคงคลัง การออกเช็คสั่งจ่ายเงินคงคลัง การรับรองการจ่ายเงินคงคลัง และการเก็บรักษา
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษา การเก็บรักษาเหรียญกษาปณ์ห้องมั่นคง ตู้เซฟของสำนักงานคลังจังหวัด/อำเภอ และส่วนราชการในส่วนกลาง

2.5.12 สำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่

- 1) สำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่
 - 1.1) ดูแลรักษาทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินให้ปลอดภัยสูงสุดในสภาพที่ดีตามหลักเชิงอนุรักษ์ เพื่อนำออกเผยแพร่ให้คนไทยได้รับรู้และเกิดความภาคภูมิใจในมรดกของชาติ รวมทั้งเป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ
 - 1.2) จัดแสดงทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
 - 1.3) จำหน่ายผลิตภัณฑ์เหรียญด้วยระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย
- 2) สำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้
 - 2.1) ส่วนอำนวยการ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ยานพาหนะและพัสดุ ให้เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.2) ส่วนบริหารเงินทุน มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีจากการจำหน่ายบัตรผ่านประตูและของที่ระลึก การจัดทำงบการเงินของเงินทุนหมุนเวียนการแสวงหาเหรียญกษาปณ์และเงินตราไทยการจัดทำประมาณการรายรับ - รายจ่ายของเงินทุน ฯ ประจำปี ประมาณการรายจ่ายเพิ่มเติม ควบคุมการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนของเงินทุน ฯ แบ่งงานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3) ส่วนเก็บรักษาและอนุรักษ์ทรัพย์สิน มีหน้าที่ดูแลเก็บรักษา และซ่อมแซมทรัพย์สินให้คงสภาพหรือให้มีการเสื่อมสภาพน้อยที่สุดตามหลักวิชาการอนุรักษ์ และสร้างฐานความรู้เพื่อเป็นภูมิปัญญาของชาติ และมีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สินให้ถูกต้องเป็นไปตามหลักสากลและมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4) ส่วนจัดการผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่ในการจัดหา จัดเก็บ และจำหน่าย เหมืองและผลิตภัณฑ์เหมือง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5) ส่วนจัดแสดงทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน มีหน้าที่เผยแพร่และ จัดแสดงทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินและเหรียญกษาปณ์ไทยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.6) ศาลาธนารักษ์ 1-2 มีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ สภาพเศรษฐกิจของจังหวัดในภูมิภาคนั้นๆ เพื่อประโยชน์ในการบริหารเงินตรา เผยแพร่และจัดแสดงทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน จำหน่ายเหรียญและผลิตภัณฑ์เหมือง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.13 สำนักกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยเงินคลัง กฎหมายว่าด้วยเงินตรา กฎหมายว่าด้วยที่ราชพัสดุ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญางานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการ ที่ราชพัสดุตามกฎหมายว่าด้วยที่ราชพัสดุ ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.14 สำนักบริหารกลาง

1) สำนักบริหารกลาง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรม และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของสำนักหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการของกรม จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของกรม ตลอดจนบุคคลภายนอกที่

เกี่ยวข้องกับงานด้านเงินตราและที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย และรักษาระบบคุณธรรมในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรม ความรู้ความก้าวหน้า และผลงานของกรม ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2) สำนักบริหารกลาง แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.1) ส่วนอำนวยการ

ฝ่ายสารบรรณมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานรับ - ส่ง เวียนหนังสือภายในและภายนอก เก็บค้นและติดตามหนังสือและเอกสารทางราชการร่าง ได้ตอบหนังสือราชการที่มีใช้หน้าที่ของส่วนใดส่วนหนึ่ง ตรวจสอบ รายงานสถิติวันลาข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของสำนักบริหารกลาง เบิก - จ่าย และจัดทำทะเบียนพัสดุของสำนักฯ โรเนียว และถ่ายเอกสาร พิมพ์ และตรวจทานหนังสือ จัดเวรเข้าเฝ้างานพระราชพิธีและงานพิธีต่างๆ ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ทางไกล ภายใน และระหว่างประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตรวจสอบค่าฝากส่งไปรษณีย์ของกรมธนารักษ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร และรวบรวมเอกสารต่างๆ ภายในกรมฯ ที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ มติ ธรรมเนียม และการให้บริการยืมหรือค้นคว้าเอกสารราชการ และดำเนินการเกี่ยวกับการทำลายเอกสารของกรมธนารักษ์ และดำเนินการเกี่ยวกับห้องสมุดของกรมฯ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายช่วยอำนวยการมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเลขานุการนักบริหารดำเนินการ สรุป วิเคราะห์เรื่องก่อนเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา อนุมัติ สั่งการ หรือเพื่อทราบ ประสาน/ติดตามข้อมูลตามแผนงาน/งาน/โครงการ ทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค ดำเนินการรับ - ส่งเอกสาร พิจารณาคัดแยกประเภท รวบรวม จัดเก็บเอกสาร จัดตารางนัดหมาย อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้บริหารและผู้มาติดต่อ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้การดำเนินการของกรมฯ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการจัดประชุม/จัดรายงานการประชุม และดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประชุม อ.ก.พ. กรมธนารักษ์ ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายประสานราชการ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลักของกรมฯ ทั้ง 3 ด้าน ดำเนินการจัดหาเงินรายได้เข้าสวัสดิการ จัดกิจกรรม/พิธีการในองค์กร ตามวาระที่สำคัญ เป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติงาน

ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวจoint ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและละที่
เกี่ยวข้อง ประสานงานกับสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลังเพื่อเตรียมความพร้อมใน
การชี้แจงข้อมูลต่อสภาผู้แทนราษฎร กรรมการการงบประมาณ และการชี้แจงกรณีอื่นๆ กับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานและติดตามผลการดำเนินการในเรื่องที่ผู้บริหารสนใจและสั่งการ
ปฏิบัติหน้าที่ช่วยผู้ตรวจราชการกรมในการออกตรวจราชการในส่วนภูมิภาค รวมทั้งติดตามผล
การปฏิบัติงาน หรือตามที่ผู้ตรวจราชการกรมมอบหมาย การสร้างความเสมอภาคระหว่างหญิง
ชาย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่
ได้รับมอบหมาย

2.2) ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนแม่บท และ
โครงการประชาสัมพันธ์ของกรมฯ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และผลการปฏิบัติงาน
ของกรมฯ ทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ต่างๆ ระบบ Internet ระบบ Intranet และสื่อ
อื่นๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของกรมฯ ระหว่างหน่วยงานและบุคคล
ภายนอก ตรวจสอบติดตามข่าวสาร ชี้แจงข่าว เรียบเรียง เขียนข่าว บทสัมภาษณ์ เพื่อเผยแพร่บทบาท
ภารกิจของกรมฯ ประสานงานกับสื่อมวลชน สื่อมวลชนสัมพันธ์ จัดทำวารสาร จุลสาร รายงาน
ประจำปี เอกสารเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ และการจัดนิทรรศการ ให้บริการ
ข้อมูลข่าวสารของกรมธนารักษ์ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไข
เพิ่มเติม ดำเนินการระบบเสียงตามสาย และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3) ส่วนอัตรากำลัง มีหน้าที่ในการศึกษาวิเคราะห์ และ
วางแผนอัตรากำลังข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผน
ยุทธศาสตร์แนวนโยบายกรม การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งและการประเมิน
บุคคลให้ดำรงตำแหน่ง และปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งและการประเมินบุคคลให้ดำรง
ตำแหน่งทางวิชาการ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4) ส่วนบริหารงานบุคคล

ฝ่ายสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน
และกำหนดหลักเกณฑ์วิธีดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเข้ารับราชการและการสอบของ
ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย
การเปลี่ยนสายงาน การโอน การออกจากราชการ การกลับเข้ารับราชการ การเลื่อนระดับตำแหน่ง

การรักษาราชการแทน การรักษาการในตำแหน่ง และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายข้อมูลบุคคลและบำเหน็จความชอบมีหน้าที่ดำเนินการ เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนของข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการประจำปี ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน ประจำปี การจัดทำข้อมูลบุคคลเพื่อประกอบการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี การประเมิน สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรของกรม การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) จัดทำทะเบียนประวัติและข้อมูลบุคลากรของกรม การดำเนินการเกี่ยวกับการลา ของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง การขออนุญาตไปต่างประเทศของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนบำเหน็จบำนาญ การขอรับบำเหน็จ บำนาญของข้าราชการ (กบข.) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ (กสจ.) และกองทุน ประกันสังคม (สปส.) การขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษกรณีข้าราชการถึงแก่ความตาย ขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญตราต่างๆ การออกหนังสือรับรองต่างๆ จัดทำบัตรประจำตัว ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5) ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนพัฒนาเพื่อจัดทำแผน แม่บทการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประชุม สัมมนา โครงการต่างๆ ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมและประมาณการค่าใช้จ่ายใน การฝึกอบรม จัดส่งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดำเนินการเรื่องทุนการศึกษาเสริมสร้างและพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ภายในหน่วยงาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.6) ส่วนวินัยและสวัสดิการ

ฝ่ายวินัย มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน หาสาเหตุ การกระทำผิดของข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการ เพื่ออบรม พัฒนาทัศนคติ ตลอดจน พฤติกรรมของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ให้มีวินัย จรรยาบรรณ จริยธรรมและ คุณธรรม พัฒนาและส่งเสริมให้ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ มีวินัยและป้องกัน การกระทำผิดวินัย พิจารณา ตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ บัตรสนเท่ห์ พิจารณาดำเนินการ

สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง และสอบสวนทางวินัย จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน คำสั่งลงโทษทางวินัย การพักราชการ การออกจากราชการ ไว้ก่อน ตรวจสอบสำนวน การสอบสวนเกี่ยวกับวินัย รายงานการดำเนินการทางวินัยต่อ อ.ก.พ. กรม และหรือกระทรวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการกรณีข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ หย่อนความสามารถ บกพร่องต่อหน้าที่และประพฤติตนไม่เหมาะสม เพื่อให้ออกจากราชการ จัดทำสถิติและประวัติข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ผู้ถูกลงโทษทางวินัย ดำเนินการคัดเลือก ผู้ประพฤติปฏิบัติตนชอบด้วยความซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายสวัสดิการ มีหน้าที่จัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการของกรมฯ ตามระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ จัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการของกรม ตามระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการของกรมธนารักษ์ และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดสวัสดิการตามกฎหมายเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติสหกรณ์ พระราชบัญญัติการฉ้อโกงสาธารณะ เป็นต้น ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรเงินส่วนลดเบี้ยประกันภัยตามระเบียบว่าด้วยการจัดสรรเงินส่วนลดเบี้ยประกันภัย ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรเงินสลากบำรุงการกุศล ดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพ ดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการของกรมธนารักษ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองผ่านสิทธิของข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการของกรมธนารักษ์เพื่อใช้สิทธิสวัสดิการต่างๆ การดำเนินการประกาศเกียรติคุณให้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการ ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปีของกรมฯ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.15 สำนักการคลัง มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณของกรม ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัสดุอาคารสถานที่ ยานพาหนะของกรม ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.16 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอำนาจหน้าที่วางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศของกรม บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลระหว่างส่วนราชการในสังกัด และหน่วยงาน

ภายนอกเป็นศูนย์ระบบข้อมูล และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอก ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.17 กองแผนงาน มีอำนาจหน้าที่จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัด จัดระบบการสำรวจการจับเก็บ และการรวบรวมสถิติข้อมูลของส่วนราชการในสังกัด ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518 กฎกระทรวง ออกตามความในพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุและระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2527 ดังนี้ (กรมธนารักษ์. 2553 : เว็บไซต์)

1. พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518

มาตรา 4 ที่ราชพัสดุ หมายความว่า อสังหาริมทรัพย์อันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินทุกชนิด เว้นแต่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1.1 ที่ดินรกร้างว่างเปล่า และที่ดินที่มีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้ง หรือกลับมาเป็นของแผ่นดิน โดยประการอื่นตามกฎหมายที่ดิน

1.2 อสังหาริมทรัพย์สำหรับพลเมืองใช้ หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ของพลเมืองใช้ร่วมกันเป็นต้นว่า ที่ขายติ่ง ทางน้ำ ทางหลวง ทะเลสาบ

ส่วนอสังหาริมทรัพย์ของรัฐวิสาหกิจ ที่เป็นนิติบุคคลและองค์การปกครองท้องถิ่น ไม่ถือว่าเป็นที่ราชพัสดุ”

2. กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ และจัดหาประโยชน์เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2545

2.1 ข้อ 23 ที่ราชพัสดุที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ในทางราชการหรือที่ไม่ได้สงวนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ทางราชการ จะนำมาจัดหาประโยชน์ โดยการจัดให้เช่าหรือโดยวิธีการจัดทำสัญญาต่างตอบแทนอื่นนอกเหนือจากการจัดให้เช่าก็ได้

การจัดหาประโยชน์โดยการจัดให้เช่าตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นการให้เช่าในลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1.1 การให้เช่าที่ดินที่ผู้เช่าใช้เป็นที่อยู่อาศัย
- 2.1.2 การให้เช่าที่ดินที่ผู้เช่าใช้ประกอบการเกษตรกรรม
- 2.1.3 การให้เช่าที่ดินเพื่อปลูกสร้างอาคาร โดยยกกรรมสิทธิ์อาคารที่ปลูก

สร้างให้แก่กระทรวงการคลัง

2.1.4 การให้เช่าที่ดินเพื่อประโยชน์อย่างอื่น

2.1.5 การให้เช่าอาคารซึ่งเป็นที่ราชพัสดุ ”

การจัดหาประโยชน์โดยวิธีการจัดทำสัญญาต่างตอบแทนอื่น

นอกเหนือจากการจัด ให้เช่ากรรมชนารักษ์จะดำเนินการได้ต่อเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการที่ราชพัสดุ โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

2.2 ข้อ 24 การจัดให้เช่าที่ราชพัสดุ การใช้สิทธิตามสัญญาเช่า และการบอกเลิกสัญญาเช่า

2.2.1 ในกรุงเทพมหานคร ให้เป็นอำนาจของอธิบดีกรมชนารักษ์

2.2.2 ในจังหวัดอื่น ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด เว้นแต่เป็น

การ ให้เช่าที่ดินที่ผู้เช่าใช้เป็นที่อยู่อาศัย หรือการให้เช่าที่ดินที่ผู้เช่าใช้ประกอบการเกษตรกรรม ที่มีกำหนดเวลาเกินสามปี การให้เช่าที่ดินเพื่อปลูกสร้างอาคาร โดยยกกรรมสิทธิ์อาคารที่ปลูกสร้างให้แก่กระทรวงการคลัง การให้เช่าที่ดินเพื่อประโยชน์อย่างอื่น หรือการให้เช่าอาคารซึ่งเป็นที่ราชพัสดุ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมชนารักษ์ก่อน

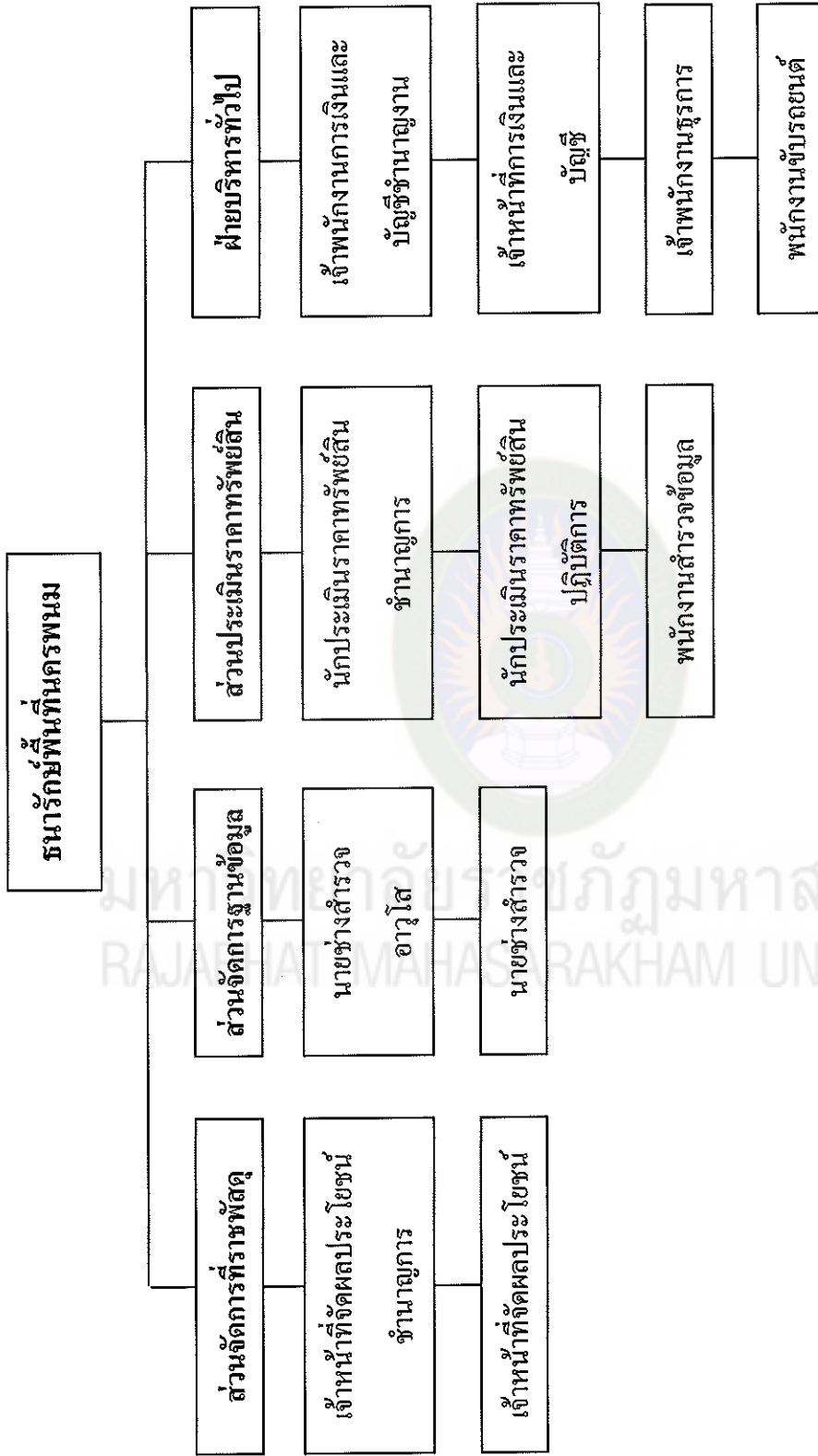
จากกฎกระทรวง ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ และจัดหาประโยชน์เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2545 ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ที่ราชพัสดุมีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในราชการ และที่ราชพัสดุที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ในทางราชการ หรือที่ไม่ได้สงวนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการ ก็สามารถนำไปจัดหาประโยชน์โดยการจัดให้เช่าได้

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม

1. โครงสร้างสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม แบ่งโครงสร้างอัตรากำลังออกเป็น 3 ส่วน 1 ฝ่าย ดังนี้

- 1.1 ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ อัตรากำลัง 2 คน
 - 1.1.1 เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ชำนาญการ
 - 1.1.2 เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์
- 1.2 ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ อัตรากำลัง 2 คน
 - 1.2.1 นายช่างสำรวจอาวุโส
 - 1.2.2 นายช่างสำรวจ
- 1.3 ส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน อัตรากำลัง 3 คน
 - 1.3.1 นักประเมินราคาทรัพย์สินชำนาญการ
 - 1.3.2 นักประเมินราคาทรัพย์สินปฏิบัติการ
 - 1.3.3 พนักงานสำรวจข้อมูล
- 1.4 ฝ่ายบริหารทั่วไป อัตรากำลัง 4 คน
 - 1.4.1 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
 - 1.4.2 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
 - 1.4.3 เจ้าพนักงานธุรการ
 - 1.4.4 พนักงานขับรถยนต์



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างองค์การกำลังคนฝ่ายพัฒนาระบบ

ที่มา : กรมธนารักษ์. 2553 : 8

2. หน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม เป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ขึ้นตรงกับส่วนกลาง คือ กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานเป็น 3 ส่วน กับอีก 1 ฝ่าย คือ ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ ส่วนจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ ส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน และฝ่ายบริหารทั่วไป แต่ละส่วน/ฝ่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

2.1 ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ มีหน้าที่

2.1.1 ปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ให้ใช้ จัดประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518 เช่น

- 1) อนุญาตให้ส่วนราชการใช้ที่ดิน และหรือสิ่งปลูกสร้างที่ราชพัสดุ
- 2) อนุญาตให้ส่วนราชการใช้ทรัพยากรในที่ราชพัสดุ
- 3) อนุญาตให้ส่วนราชการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การใช้ ที่ราชพัสดุ
- 4) ควบคุมและบริหารจัดการ การจัดสร้างและการใช้ศูนย์ราชการ ศูนย์บ้านพักข้าราชการ ให้เป็นไปตามสัญญาระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การจัดสร้างสวนสาธารณะ ให้เป็นไปตามสัญญาและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

- 6) การจัดให้เช่า การจัดหาประโยชน์ การทำสัญญาต่างตอบแทนอื่น
- 7) การกำหนดรูปแบบ โครงการและผลประโยชน์ตอบแทน
- 8) การจัดทำเงื่อนไขการเช่า เงื่อนไขการประมูล การพิจารณาผลประโยชน์
- 9) การจัดทำสัญญา การกำกับดูแลสัญญา การทำบัตรประจำตัวผู้เช่า
- 10) การรับมอบอาคาร
- 11) การโอนสิทธิการเช่า เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การเช่า
- 12) การต่ออายุสัญญาเช่า
- 13) การอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างในที่เช่า
- 14) การใช้สิทธิตามสัญญา การบอกเลิกสัญญา

2.1.2 งานคดีทุกประเภทที่เกี่ยวกับที่ราชพัสดุและทรัพย์สินในที่ราชพัสดุ

2.2 ส่วนจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.2.1 จัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุลบับจังหวัด

2.2.2 ให้คำแนะนำ จัดทำคู่มือ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ราชพัสดุ

- 2.2.3 ตรวจสอบและดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนที่ราชพัสดุ
- 2.2.4 อนุญาตให้รื้อถอนสิ่งปลูกสร้าง
- 2.2.5 การรับมอบการส่งคืนที่ดินจากการใช้ประโยชน์ในราชการหรือจาก
การจัดให้เช่า
- 2.2.6 ดำรวจรังวัดจัดทำแผนที่เพื่อให้ทราบถึงที่ตั้งแนวเขตรายละเอียดทาง
กายภาพ
- 2.2.7 การสำรวจรังวัดกำหนดขอบเขตกำแพงเมือง – คูเมืองในภาคสนาม
- 2.2.8 จัดทำแผนการใช้ที่ราชพัสดุ
- 2.2.9 การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ราชพัสดุ
- 2.2.10 การขอคืนการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ
- 2.2.11 การโอนกรรมสิทธิ์ เช่น การซื้อขาย แลกเปลี่ยน การยกให้
- 2.2.12 การโต้แย้งกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ
- 2.3 ส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- 2.3.1 ตรวจสอบและคัดลอกข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียน สิ่งปลูกสร้าง
อาคารชุด
- 2.3.2 จัดทำเตรียมข้อมูลและสถิติเพื่อสนับสนุนการประเมินราคาทรัพย์สิน
- 2.3.3 บันทึกข้อมูลราคาซื้อขาย (ทค.86)
- 2.3.4 จัดเก็บข้อมูลแผนที่ด้วยระบบดิจิทัล
- 2.3.5 บันทึกข้อมูลลงสู่อินเทอร์เน็ตสำหรับประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- 2.3.6 ดำรวจ รวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างและ
อาคารชุด
- 2.3.7 วิเคราะห์ค่าตัวแปรและปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อราคาทรัพย์สิน
- 2.3.8 การประเมินราคาทรัพย์สิน ปรับราคาประเมินทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน
- 2.3.9 จัดทำฐานข้อมูลและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อการประเมินราคาให้เป็น
ปัจจุบัน
- 2.3.10 ตรวจสอบ แก้ไขข้อมูล แผนที่ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- 2.3.11 จัดทำบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์สิน
- 2.3.12 ประชุมคณะกรรมการพิจารณาราคาประเมินทุนทรัพย์สินตามวาระ
- 2.3.13 เผยแพร่ข้อมูลให้แก่หน่วยงานราชการและเอกชน

2.4 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.4.1 สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ลาออก ของลูกจ้างชั่วคราว
- 2.4.2 ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ
- 2.4.3 จัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน
- 2.4.4 ควบคุมดูแล และเบิก – จ่ายเงินทรงพระราชการ
- 2.4.5 ตรวจสอบเก็บรักษาเอกสาร ใบสำคัญต่างๆ
- 2.4.6 จัดเก็บเงินรายได้แผ่นดิน เงินนอกงบประมาณ และเงินค่าธรรมเนียม
- 2.4.7 นำเงินรายได้แผ่นดินและเงินนอกงบประมาณส่งคลัง
- 2.4.8 จัดทำบัญชีเงินสด – เงินฝากธนาคาร และบัญชีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2.4.9 จัดทำงบเดือนการเงินต่างๆ
- 2.4.10 ประสานงาน การรับจอง เบิกจ่าย จ่ายแลก และจำหน่ายเหรียญ
กษาปณ์และเหรียญกษาปณ์ที่ระลึกที่กรมธนารักษ์ผลิตในวโรกาสต่างๆ
- 2.4.11 ติดตาม ทวงถาม เร่งรัดจัดเก็บค่าเช่า ค่าธรรมเนียมต่างๆ
- 2.4.12 เบิก – จ่าย เงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ
- 2.4.13 จัดทำทะเบียนคุมการใช้ใบเสร็จรับเงิน
- 2.4.14 จัดทำทะเบียนคุม และเก็บรักษาหลักประกันสัญญา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงาน
ธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่
เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : 138-181) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ใช้บริการและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มี
การรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคย
มาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ใช้บริการและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ สำหรับที่
ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิด
ความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดการสภาพแวดล้อม

การทำงานที่ว่า การอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ โดยส่วนรวม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดการสภาพแวดล้อมทำงาน

พูนพิสมัย พรหมพอบาล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีสมิตวิเศษ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม ด้านการให้บริการต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ ด้านการบริการอย่างอ่อนน้อม ด้านบริการอย่างก้าวหน้า และด้านการบริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และอายุงานในบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ

ศุภสร ทรงกลม (2541 : 66) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ สถานีตำรวจนครบาลบางนา และสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อกับพนักงานสอบสวนหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์เกี่ยวกับพนักงานสอบสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น อายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน

อุทัยพรรณ สุคใจ (2544 : 91-92) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่าง

กันทางระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและ โรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการ ได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณ โดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชนจัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกชมรม ตลาตสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาตสด เทศบาลตำบลหนองแสง ที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภวัลย์ สีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY