

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. บริบทและภารกิจของกรมที่ดินด้านการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดแท้จริง

แน่น้อย พงษ์สามารถ (2519 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ทุกๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2549 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่สัมผัสกับโลกทัศน์ เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

Powell. (1983 : 17-18 ; อ้างถึงใน บุญกร พงษ์ชวลิต. 2541 : 30-31) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนเองต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองในสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

Wolman. (1973 : 283 ; อ้างถึงใน บุญกร พงษ์ชวลิต. 2541 : 30) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

Cambel. (1976 ; อ้างถึงใน สมพงษ์ อุดมวัฒนานันท์. 2545 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงกับสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

ชาติรี ปันดิ (2546 : 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือมีน้อย

ไพฑพพัฒน์ มีบาง (2550 : 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคน ว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

Shelly. (1975 : 237 ; อ้างถึงใน สุวิทย์ สุบงกฏ. 2538 : 17) ได้ศึกษาแนวคิดคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้

มีความสุขเป็นความสุขที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ

Kotler. (1994 : 40, 198 ; อ้างถึงใน กมลพรรณ พวงคำ. 2550 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพสินค้า (Product's Expectation) ซึ่งถ้าหากพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการขาย (Postpurchase Satisfaction) ของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น โดยที่ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ(Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการและถ้าหากตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้าผลที่ได้จากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted)

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Vroom. (1964 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 57) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. (volontariat international en enterprise) เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

Vroom. (1964 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 57-58) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

ทฤษฎีสองตอบความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

Gilmer. (1966) , Cooper. (1958) and Bernard. (1966) (อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 61) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง ห้องน้ำ ชั่ว โมงการทำงาน เหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน ส่วนคูเปอร์ ได้กล่าวถึง สภาพการทำงาน สถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและเบอร์นาร์ด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ในสำนักงานและวัสดุสิ่งของต่างๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้

ศิริพร ดันติพิศวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้าที่มีความต้องการยอมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสำหรับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปร ได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548 : 173) ได้กล่าวว่า ความ พึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการทุกคนควรที่จะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้อย่างถี่ถ้วน อันซึ่งได้แก่

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของทุกคนต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคล ย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ

(Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าจากผู้อื่น หรือแม้แต่ ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควร ได้รับจากการบริการและจะมีอิทธิพลต่อผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ(Performance) หากการบริการ ได้เป็นไปตามที่ คาดหวังแล้วทำให้เกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดเป็น ความพึงพอใจในการรับบริการแต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายแล้ว จะเกิดเป็นการยืนยันความ ไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) และสามารถที่จะเกิดเป็น ความไม่พึงพอใจในการบริการนั้นๆ ได้

3. ความพึงพอใจ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจาก ในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่ ได้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลา นั้นทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป ซึ่งสามารถที่จะสรุปได้ว่าลักษณะของความ พึงพอใจในการบริการนั้น จะมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง และความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

เขาวลิต ชูชาติ (2547 : 24) ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่ได้จากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการ ใ สสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากน้อย เพียงใด พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการ ได้รับจาก บริการมี 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ ประกอบด้วย
 - 1.1 การใช้เวลาในการรอคอยในการรับบริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ คือผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ ได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานบริการนั้นๆ อย่างครบถ้วน
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบาย ทำทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจ ห่วงใยผู้ใช้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพและการดูแลทั้งหมด
ที่ผู้ให้บริการได้รับในทัศนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากแนวคิดและทฤษฎี
เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ซึ่งให้เห็นถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่
ความพึงพอใจในรูปแบบการทำงาน เช่น ระเบียบ ระบบ เทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจในสังคม เช่น ความสัมพันธ์บุคคลมีลักษณะสัมพันธ์ภาพที่ดี เหมือนญาติมิตร
และความพึงพอใจในด้านกายภาพ ได้แก่ ลักษณะการแต่งกาย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถนำแนวคิด
เกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้ศึกษา มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดดังกล่าว ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือ
ทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับ
การตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึง
พอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก
นึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องก่อน ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อ
เวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลง โดยในการศึกษานี้จะมุ่งเน้นในมิติของ
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) เป็นหลัก

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การให้บริการหมายถึง การให้บริการ
จดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ใน 5 ด้านดังนี้
คือ

1. ด้านความสะดวก หมายถึงการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับ
บริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ความสะดวกสบาย
ของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ
2. ด้านความรวดเร็ว หมายถึงระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลา
น้อยในการรอคอย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอำนาจตัดสินใจและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว
3. ด้านความถูกต้อง หมายถึงความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารที่ได้รับ หลังจากที่ได้
ให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตรงความต้องการ ตรงต่อเวลา ตรงตามระเบียบ กฎหมาย

4. ด้านความเสมอภาค หมายถึงการจัดลำดับก่อนหลังของผู้รับบริการ การได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

5. ด้านความโปร่งใส หมายถึงการให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ (กรมที่ดิน. 2547 : 16)

การบริการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ในที่นี้จะมุ่งเน้นเฉพาะการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานต้นสังกัดของตนเอง ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการ” ไว้ และผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมไว้ ดังนี้

กลุณ หนาพงสรร (2528 : 210) ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้อง ไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 141) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงแรม โรงพยาบาล ฯลฯ โดยได้แบ่งการบริการว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามกฤถะเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จาก

บริการที่เขาได้รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายการ ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการ โดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการและในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้า

สุขุม นवलสกุล (2538 : 16-21) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้ว่า การบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

John. (1977 : 687-697 ; อ้างถึงใน วาสนา เจริญรววย. 2542 : 14) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิได้หมายความว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึด ตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สงคราม ลีทองดี (2554 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ การ บริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการหรือ "SERVICE" ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและ เสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง หลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชน ได้รับจากบริการของรัฐนั้น เกิดจาก การสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชน ได้รับรู้รับทราบหรือได้รับสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของ รัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน

2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน และรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก หมายความว่าทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ปล่อยให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โทษความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการ ได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า “การบริการ” คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอื่น สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความประสงค์ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด บริบทและภารกิจของกรมที่ดินด้านการบริการ

สำนักงานที่ดินจังหวัด หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายภายในเขตพื้นที่ตามจังหวัดนั้นๆ

สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จัดตั้งโดยใช้พระราชบัญญัติแก้ไขประมวลกฎหมายที่ดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2528 เป็นต้นมาเพื่อรองรับ โครงการออก โฉนดที่ดินทั่วประเทศให้แล้วเสร็จ

ภายใน 20 ปี (พ.ศ. 2528-2547) มีการจัดตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาเพิ่มขึ้นทุกปีและมีหลายร้อยสาขาครอบคลุมทั่วประเทศแล้ว

สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ขึ้นตรงต่อสำนักงานที่ดินจังหวัด โดยไม่ได้ขึ้นตรงต่อนายอำเภอ และมีเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เป็นหัวหน้าส่วนราชการแม้จะขึ้นตรงต่อเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดก็เฉพาะในเรื่องทั่วไป เช่น งานธุรการหรือการบริหารงานบุคคล แต่ในเรื่องปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ร.บ.อาคารชุด เช่น ออกหนังสือสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขามีอำนาจอิสระเป็นของตนเอง เช่น ลงนามในโฉนดที่ดิน หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 , น.ส.3ก) ใบจองหรือจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้โดยไม่จำกัดทุนทรัพย์ได้เช่นเดียวกับเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดทุกประการ

สมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช รัชกาลที่ 9 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 และประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2497 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติเกี่ยวกับที่ดินในสมัยต้น ๆ รวม 14 ฉบับ รวมถึงบรรดากฎหมาย กฎ และข้อบังคับอื่นๆ ในส่วนที่มีบัญญัติไว้แล้วในประมวลกฎหมายที่ดิน หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายที่ดินทั้งหมด ซึ่งต่อมาก็ได้มีพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดินให้ทันสมัยทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

1. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 มาตรา 71 (เดิม)ว่า“ให้ผู้ดำรงตำแหน่งต่อไปนี้ เป็นพนักงานเจ้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

1. เจ้าพนักงานที่ดินหรือผู้ทำการแทน สำหรับที่ดินในเขตที่มีสำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขา และเฉพาะที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน หรือที่มีใบได้สวนหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น ในที่ดินดังกล่าวนั้นรวมกับที่ดิน

2. นายอำเภอหรือผู้ทำการแทน ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอหรือผู้ทำการแทน สำหรับที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นในท้องที่อำเภอหรือกิ่งอำเภอนั้น สำหรับ

กรณีอื่นนอกจากระบุไว้ใน (1)” ต่อมาได้มีการแก้ไขใหม่โดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2528 และให้ใช้ชื่อความต่อไปนี้แทน มาตรา 71 ให้เจ้าพนักงานที่ดินเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขานั้นการแก้ไขกฎหมายมาตรานี้ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ โดยโอนอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าเขตในกรุงเทพมหานครนายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ไปเป็นอำนาจของเจ้าพนักงานที่ดินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมบางประเภท ผู้ขอหรือคู่กรณี ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนได้ ณ กรมที่ดิน หรือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา สำนักงานที่ดินส่วนแยก ในเขตท้องที่ อำเภอ หรือจังหวัดใดก็ได้ แต่ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ที่ว่า ที่ดินนั้นต้องเป็นที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน มีใบไต่สวน หรือ มีน.ส. 3 ก เท่านั้น และเฉพาะกรณีที่ไม่ต้องมีการประกาศหรือมีการรังวัด โดยสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ จะส่งเรื่องคำขอดังกล่าวไปจดทะเบียนยังสำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่(กรมที่ดิน. 2544 : 68-75)

บันทึกข่าวดิน กรมที่ดิน (2555) ในปีพุทธศักราช 2555 อันเป็นยุคสมัยแห่งข้อมูลข่าวสาร กรมที่ดินได้ปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าวไว้แล้วแต่ต้น ภารกิจที่สำคัญที่สุดของกรมที่ดินในปัจจุบันคือ “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ศูนย์บริการที่เป็นเลิศ” ในบทบาทและภารกิจที่สำคัญดังกล่าวนี้ หน่วยงานที่สำคัญที่สุดของกรมที่ดิน เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างสูงสุดตามภารกิจ คือ สำนักงานที่ดิน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนรวมทั้งประเทศจำนวน 437 แห่ง

ข้อมูลเบื้องต้นและหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

1. การเริ่มก่อตั้งสำนักงานที่ดิน

นับตั้งแต่ได้มีพระบรมราชโองการในล้นเกล้าฯ รัชการที่ 5 ให้สถาปนา กรมที่ดินขึ้น เมื่อปี พ.ศ.2444 เป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ.2496 ยังไม่มีหน่วยงานบริการ ด้านงานที่ดินอำเภอหนองสูงศรี สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี เดิมทีนั้น ในปี พ.ศ.2523 ยังเป็นสำนักงานที่ดินอำเภอหนองสูงศรี โดยได้เช่าบ้านของ นางบัวพามาตรา เป็นบ้านไม้สองชั้น ตั้งอยู่ที่หมู่ 12 ตำบลหนองสูงศรี อำเภอหนองสูงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นอาคารทำการของสำนักงานที่ดินอำเภอหนองสูงศรี ต่อมาปี พ.ศ. 2535 ได้ย้ายที่ทำการ ไปยังบ้านลำหนองแสน ตำบลลำหนองแสน อำเภอหนองสูงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจากสถานที่เดิมคับแคบไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีประกาศตั้งสำนักงานที่ดินอำเภอหนองสูงศรี เป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี จนถึงปัจจุบัน

2. อาคารสถานที่

เป็นอาคารตึกสองชั้น มีห้องน้ำสำหรับบริการผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 4 ห้อง แยกชาย-หญิง และสำหรับเจ้าหน้าที่จำนวน 2 ห้อง ด้านข้างอาคารทางด้านทิศตะวันออกมี บริเวณที่จอดรถและบริเวณที่เก็บหลักเขตที่ดิน บริเวณด้านหน้ามีป้ายประชาสัมพันธ์และป้าย ประกาศ จำนวน 2 ป้าย

3. พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี มีเขตพื้นที่ รับผิดชอบดำเนินการ จำนวน 3 อำเภอ คือ

1. เขตอำเภอหนองสูงศรี
2. เขตอำเภอห้วยเม็ก
3. เขตอำเภอท่าคันโท

4. บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

อัตรากำลัง	ตามกรอบ	ไปช่วยราชการ	มาช่วยราชการ	อยู่จริงตามตำแหน่ง
1. ฝ่ายอำนวยการ	4	-	-	4
2. ฝ่ายทะเบียน	5	-	-	4
3. ฝ่ายรังวัด	3	1	-	2
4. ลูกจ้างประจำ	2	-	-	2
5. ลูกจ้างชั่วคราว	3	-	-	3
รวม	17	1	-	15

ที่มา : ฝ่ายอำนวยการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ณ วันที่ 30 ส.ค. 2556

5 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา

มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วย
 อาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมาย
 ว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในเขตดำเนินการ
 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด
 การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและ
 พาณิชยกรรม การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่
 การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน
 การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับ
 การดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับ ดูแล

ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดที่ส่งการมา ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี

1. ฝ่ายอำนวยการ
2. ฝ่ายทะเบียน
3. ฝ่ายรังวัด

ฝ่ายอำนวยการ

1. ด้านบริหารทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินการและแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดินจังหวัด การตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ การดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการและบริหารงานของหน่วยงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ ให้เจ้าพนักงานที่ดินวินิจฉัยสั่งการ ประกอบกับมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล รักษา และคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียนหรือจดทะเบียนแจ้งเอกสารรายการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. ด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เกี่ยวกับการจัดเก็บ นำฝาก และนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้ ค่าอากรแสตมป์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณหมวดต่างๆ การจัดเก็บ นำฝาก และเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมต่างๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลังและระเบียบของกระทรวงการคลังและระเบียบกรมที่ดิน รวบรวมและรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา พร้อมทั้งรวบรวมและเก็บรักษาหลักฐานต่างๆ

ฝ่ายทะเบียน

โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนอง
กุงศรีแบ่งออกเป็น 2 งาน ดังนี้

1. งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
2. งานทะเบียนที่ดิน

งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการรับคำขอ และ
สอบสวนสิทธิ ทำสัญญา แก่สารบัญญัติทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ฝาก ให้ เช่า
แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครอง การจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน
เวนคืน ฯลฯ ประเมินราคาทรัพย์สิน ออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวม แบ่งแยกและสอบ
เขตที่ดิน โอนมรดก ออกใบแทน จดสรรที่ดิน คำที่ดิน จดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

งานทะเบียนที่ดิน มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม จัดเก็บและรักษาหลักฐานทะเบียน
ที่ดินทะเบียนอาคารและโรงเรือน รับคำขอและตรวจหลักฐานทะเบียนที่ดิน ตรวจสอบ แก่
ชื่อตัวชื่อสกุล คัดและรับรองเอกสาร รับคำขออายัดที่ดิน ตรวจสอบบัญชีอายัด เป็นต้น (กรม
ที่ดิน. 2545 : 153-154)

หน้าที่ตามกฎหมาย

การจดทะเบียนสิทธิเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ หมายถึง การจดทะเบียนถึงสิ่งที่เป็นบุคคล
นั้นเมื่ออยู่ในอสังหาริมทรัพย์ หรือได้อสังหาริมทรัพย์มาโดยผลของกฎหมาย เช่น การจด
ทะเบียนอาศัย การจดทะเบียนสิทธิเก็บกิน การจดทะเบียนรับมรดก การจดทะเบียน
กรรมสิทธิ์ โดยครอบครองปรปักษ์ เป็นต้น

การจดทะเบียนนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ หมายถึง การจดทะเบียนถึงสิ่งที่เป็น
บุคคลนั้นได้กระทำลงโดยชอบด้วยกฎหมาย และด้วยใจสมัคร มุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติ
สัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลอื่น เพื่อก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวในสิทธิและนิติกรรม
เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินเท่านั้น

มาตรา 71 บัญญัติว่า “ให้เจ้าพนักงานที่ดิน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและ
นิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับ
อสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขานั้น”

มาตรา 79 บัญญัติว่า “ผู้มีสิทธิที่ดินประสงค์จะแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง หรือ
รวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน ให้ยื่นคำขอพร้อมด้วยหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
นั้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม มาตรา 71 เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ให้นำมาตรา 69 มาใช้

บังคับโดยอนุโลมด้วย และถ้าจะต้องจดทะเบียนสิทธินิติกรรม ก็ให้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเสียก่อนแล้วจึงออกหนังสือแสดงสิทธิฉบับใหม่ได้”

ประกาศกรมที่ดิน

ด้วยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดิน (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551 มาตรา 8 บัญญัติให้ผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ (1 ธันวาคม 2497) โดยมีหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. 1) และยังมีได้ยื่นคำขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ นำหลักฐาน ส.ค. 1 มายื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ (ภายในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2553) หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวพนักงานเจ้าหน้าที่จะออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ให้ได้ก็ต่อเมื่อศาลยุติธรรมมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดว่าผู้นั้นเป็นผู้ซึ่งได้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมายอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ

ดังนั้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์การขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์โดยอาศัยหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดินตามมาตรา 8 ดังกล่าว จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์ตามบัญญัติมาตรา 8 ให้ทราบ ดังนี้

1. นับแต่วันที่พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดินฉบับนี้ใช้บังคับ คือวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 จนครบกำหนดเวลาสองปี คือวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2553 ผู้ที่ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินและมีหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดินอยู่แล้วสามารถนำหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดินดังกล่าว มายื่นคำขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้โดยไม่ต้องนำคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดว่าเป็นผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมายอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

2. เมื่อพ้นกำหนดสองปีในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2553 เป็นต้นไป ผู้ที่มายื่นคำขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ โดยอาศัยหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน(ส.ค.1) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องนำคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดว่าเป็นผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินชอบด้วยกฎหมายอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย

ฝ่ายรังวัด

หน้าที่และความรับผิดชอบ พิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับ การรังวัดที่ดิน

ทุกประเภท ตามประมวลกฎหมายที่ดิน การรังวัดทำแผนที่ในที่ดินสาธารณะประโยชน์ ตลอดจนการรังวัดทำแผนที่ทุกประเภทที่ส่วนราชการต่าง ๆ ขอความร่วมมือมาตามขอบข่ายการทำงานดังนี้

1. การรังวัดที่ดินเพื่อการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน
2. การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน
3. การรังวัดออกหนังสือสำคัญในที่หลวง
4. การรังวัดเพื่อการทำแผนที่อื่นๆ
5. การควบคุมดูแลรักษาซ่อมแซมระวางแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศและ หมุด

หลักฐานแผนที่

6. การจัดเก็บและรักษาเอกสารหลักฐานการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือใช้ในการรังวัด

7. การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน

การแบ่งงานและความรับผิดชอบ

หัวหน้าฝ่ายรังวัด เป็นผู้บังคับบัญชาบริหารงานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานทุกงานในฝ่ายรังวัด แนะนำ เร่งรัด และติดตามการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พิจารณาในการดำเนินการเรื่องรังวัดทุกประเภท งานรังวัดตามโครงการต่าง ๆ ของกรมที่ดิน งานรังวัดโดยสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ควบคุมการเบิกจ่ายแบบพิมพ์ น.ส.3 ก. แบบพิมพ์ น.ส.3ข. และแบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ปฏิบัติงานในฝ่ายรังวัด โดย ได้แบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบเป็น 2 งาน ดังนี้

งานบริหารงานช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับงานรังวัดทุกประเภท
2. ควบคุมงานสารบรรณ จัดทำบัญชีนัดรังวัด และบัญชีควบคุมการรังวัด
3. รับเรื่องรังวัด ค้นหา คัดหลักฐานแผนที่ต่างๆ จำลองแผนที่ประกอบคำขอ
4. จัดทำประมาณการเงินค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาควบคุมการเบิก-จ่ายหมุดหลัก

เขตที่ดิน หมุดหลักฐานแผนที่

5. ออกหนังสือแจ้งเรื่องการระวางชี้แนวเขต และลงชื่อรับรองเขตที่ดิน และสอบถามข้างเคียง

6. ควบคุมและเบิก-จ่ายส่งคืนพัสดุครุภัณฑ์ช่าง รวมทั้งการดูแลรักษาจัดซ่อมด้วย

7. ควบคุม และประสานงานรังวัดตามโครงการต่างๆ ของกรมที่ดิน
8. ควบคุมการทำแผนที่เกี่ยวกับการอนุญาต และขอสัมปทานตามประมวลกฎหมายที่ดิน
9. จัดทำบัญชี ควบคุมดูแลรักษา ระวังแผนภูมิทุกชนิด และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภทให้อยู่ในสภาพการ ใช้งานได้ดี
10. จัดเก็บรวบรวมระเบียบ และหนังสือเวียนของกรมที่ดิน
11. ควบคุม ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องศูนย์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี หรือหัวหน้าฝ่ายรังวัดมอบหมาย

งานธุรการ

มีหน้าที่ และความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมดูแล และจัดทำบัญชีรับเรื่องรังวัด (ร.ว.12) สมุดควบคุมบัญชีการนัดรังวัด (ร.ว.70) และสมุดบัญชีคุมเรื่องประจำตัวช่างรังวัด (ร.ว.71)
2. รับคำขอเรื่องรังวัดจากฝ่ายทะเบียน ลงบัญชีรับเรื่องรังวัด (ร.ว.12) จัดพิมพ์ใบนัดรังวัด(ท.ค.2ก.) และประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัด เสนอหัวหน้าฝ่ายรังวัดดำเนินการ
3. ตรวจสอบหลักฐานแผนที่ตามคำขอ ค้นหาเลขที่ดิน หน้าสำรวจ เพื่อขอชื่อ-ที่อยู่เจ้าของที่ดินข้างเคียง
4. ออกหนังสือแจ้งเรื่องการระวางชี้แนวเขต และลงชื่อรับรองแนวเขตถึงเจ้าของที่ดินข้างเคียง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือสอบถามหรือแจ้งให้ทราบ กรณีเจ้าของที่ดินข้างเคียงไม่มาระวางชี้แนวเขต
5. ลงบัญชีเรื่องรังวัดในสมุดประจำตัวช่าง (ร.ว.71) และมอบเรื่องรังวัดให้ช่างรังวัดไปดำเนินการ โดยให้ลงชื่อรับเรื่องไว้เป็นหลักฐาน
6. ออกใบสั่งเงินค่าใช้จ่ายรังวัด ค่าธรรมเนียมการรังวัด และค่าหลักเขตที่ดิน
7. ส่งเรื่องรังวัดที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วคืนฝ่ายทะเบียน โดยจัดทำบัญชีควบคุมการส่งเรื่องให้เรียบร้อย
8. ให้ตรวจสอบเรื่องรังวัดขัดข้อง (กองกลาง) ที่ค้างดำเนินการหากคำขอรายใดครบกำหนดเวลาที่แจ้งให้มาติดต่อดำเนินการแล้ว แต่ผู้ขอยังไม่มาหรือไม่แจ้งสาเหตุขัดข้องให้ทราบให้ทำหนังสือเตือน หรือเสนอเรื่องยกเลิกตามระเบียบต่อไป

9. รับเรื่องและจัดเก็บเรื่องรังวัดขัดข้อง โดยจัดทำบัญชีควบคุมพร้อมทั้งตั้งเพิ่มเรื่องรังวัดขัดข้องให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

10. จัดเก็บรักษาควบคุมดูแลการเบิกและจ่าย แบบพิมพ์ที่ใช้ในการรังวัด

11. ควบคุมจัดเก็บแบบพิมพ์โฉนดที่ดิน แบบพิมพ์ น.ส.๓ก. และ น.ส.๓ข. โดยทำบัญชีเบิก-จ่าย ได้ไว้เป็นหลักฐาน พร้อมรายงานเบิกและจ่าย ทุกสิ้นเดือน

12. ตรวจสอบ-รับมอบงานรังวัดตามโครงการต่างๆ ของกรมที่ดินเพื่อดำเนินการงานควบคุมแผนที่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมดูแล จัดเก็บรักษา และซ่อมแซมระวางแผนที่ทุกประเภท จัดเก็บต้นร่างแผนที่รายการรังวัดและคำนวณ หลักฐานการรังวัด และสารบัญเส้นโครงการหมวดหลักฐานแผนที่

2. ต่อเลขที่ดินและเลขหน้าสำรวจ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดินอย่างเคร่งครัด

3. จัดเก็บรักษา ควบคุมการเบิก-จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ เครื่องมือ เครื่องใช้รังวัดทุกประเภทให้จัดทำบัญชีควบคุมให้เป็นปัจจุบัน

งานควบคุมหมวดหลักเขตที่ดิน และหมวดหลักฐานแผนที่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมตรวจสอบจัดเก็บหมวดหลักเขตที่ดิน และหมวดหลักฐานแผนที่พร้อมทั้งติดต่อประสานงานในการจัดตั้ง และผลิตหลักเขตที่ดิน และหมวดหลักฐานแผนที่

2. ควบคุม-ดูแลการเบิก-จ่าย หลักเขตที่ดิน หมวดหลักฐานแผนที่โดยจัดทำบัญชีรับ-จ่ายหลักเขตที่ดิน(บ.ท.ด.32) ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

งานรังวัด

สำหรับเรื่องรังวัดของหัวหน้างานรังวัด ให้ส่งตรวจสลับกัน แต่ละสายงานตามความเหมาะสม ให้หัวหน้างานรังวัดรับเรื่องตรวจระเบียบส่งหัวหน้าฝ่ายรังวัดภายใน 4 วันทำการ และหัวหน้าฝ่ายรังวัดตรวจระเบียบให้แล้วเสร็จใน 3 วันทำการ หากกรณีต้องแก้ไขข้อบกพร่องให้ส่งเรื่องคืนช่างผู้ทำการรังวัดแก้ไขให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ ผู้ช่วยช่างเขียนแผนที่ ดำเนินการเขียนรูปแผนที่ในแบบพิมพ์โฉนดที่ดิน น.ส.๓ก , น.ส.๓ข. และแบบพิมพ์ใบแทน กันเขตรูปแผนที่ในโฉนดที่ดิน น.ส.๓ก.

การปฏิบัติงานในงานรังวัดให้ปฏิบัติภายในกรอบของสายงานที่กำหนดให้หัวหน้างาน รังวัดตรวจระเบียบการรังวัดทุกประเภทให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ ควบคุมกำกับเร่งรัดติดตามการปฏิบัติงานของช่างรังวัดทุกคน แต่ละสายงานหากช่างรังวัด ผู้ใดมีงานค้างเกิน 10 ราย ต่อเดือนและเกินระยะเวลา 22 วัน ตามที่กรมที่ดินกำหนดให้เร่ง ติดตาม และแจ้งหัวหน้าฝ่ายรังวัดทราบเพื่อรายงานให้ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ทราบและพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี ในกรณีหัวหน้างานรังวัด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้ช่างรังวัดสามารถส่งเรื่องรังวัดกับหัวหน้างานสายอื่นได้ แต่ต้อง ขออนุญาตจากหัวหน้าฝ่ายรังวัดก่อนทุกครั้ง

ดังนั้น การทำงานของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ภายใต้ประกาศของกรมที่ดินในการเปลี่ยนแปลง ศ.ค.1 เป็น โฉนดที่ดิน ภายในระยะเวลา 2 ปี คือตั้งแต่วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 ถึง 6 กุมภาพันธ์ 2553 จึงเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายรังวัดที่ ต้องปฏิบัติหน้าที่ ๆ หนักมาก ที่ต้องให้บริการประชาชนในเขตอำเภอหนองสูงศรี อำเภอท่าคันโท และอำเภอห้วยเม็ก ซึ่งถือเป็นพื้นที่การเกษตรที่มีการขยายตัวสูง และมีผลกระทบต่อ ประชาชนโดยตรงที่ต้องสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการให้ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรรวมถึงสร้างความ เชื่อถือให้หมู่ประชาชนในเขตอำเภอหนองสูงศรี อำเภอท่าคันโท และอำเภอห้วยเม็ก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการที่ได้เสนอไว้แล้ว ข้างต้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักงานทะเบียน ทุกประเภทและการให้บริการขององค์กรภาครัฐ สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนด แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ดังต่อไปนี้

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 46-47) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็น ลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ และผลการ เปรียบเทียบ อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่

ของการมารับบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเนื่องจากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากเจ้าหน้าที่มีไม่และ จัดสถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

บุญเลิศ อติชัยเผ่าพันธุ์ (2550 : 75-76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีเงินได้ ฟังประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมือง อุบลราชธานี, 100 หน้า. พ.ศ. 2550. สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการ ด้านระบบของสรรพากร ด้าน การให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ทั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และ เปรียบเทียบความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านโดยจำแนก ตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มนูญ ประจิดทร์ (2551 : 236-240) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่ต่อผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่ตั้ง บ้านพักอาศัยโดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2551 : 55-58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าเพศชายในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้เปรียบเทียบความพึงพอใจทุกด้าน โดยจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรจัดกิจกรรมของชุมชนให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีการส่งเสริม ของการรักษาความสะอาด โภชนาการ อาหาร ควรจัดให้มีทุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนที่ ด้อยโอกาส ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น ควรส่งเสริมหรือ สนับสนุนด้านกีฬาให้แก่เยาวชนมากขึ้น ควรเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรมของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่าบ่อยๆ และประชาชนอยากให้เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ทำงานอย่างชัดเจนและโปร่งใส

จำเอกเทพพิทักษ์ สุนทรรส (2552 : 63-65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ มีความแตกต่างกัน ระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ระหว่างกลุ่มอาชีพมีความแตกต่าง

อนันต์ ช่างแกะ (2552 : 216-224) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาสกลนคร จังหวัดสกลนคร 159 หน้า, พ.ศ. 2552 สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมมีความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ และด้านพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสกลนคร จังหวัดสกลนคร พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ พนักงานควรเอาใจใส่ลูกค้าให้มากกว่าเดิม ด้านกระบวนการให้บริการควรลดขั้นตอนในการบริการให้น้อยลง และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อปริมาณผู้มาใช้บริการ

สงคราม สมุทรหาล้า (2552 : 48-50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ มีผลดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่แตกต่างกัน

อภิรดี จันโทริ (2553 : 72-73) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าจำแนกตาม

เพศมีความแตกต่างกัน และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

ประจักษ์ รุ่งเรือง (2553 : 50-53) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อคิดเห็นว่าการให้บริการพบว่า กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน ทำให้การรับบริการเกิดความล่าช้า บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและข้อแนะนำที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อการบริการ ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

พึงใจ ศรีเดช (2553 : 74-75) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง และ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตามอาชีพ แล้วไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เทิดศักดิ์ สารานุพันธ์ (2555 : 81-82) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และข้อเสนอแนะ วัสดุสำนักงานยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรยังขาดความรู้และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ พนักงานทุกคนควรได้รับการเปิดโอกาสให้แสดงความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่มากกว่านี้

สุขสรร อนุแก่นทราย (2556 : 81-82) ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการเปรียบเทียบพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่อาศัยอยู่ในเขต
เลือกตั้ง และมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาแหล่งน้ำ ถนนหรือซอยต่าง ๆ การควบคุมการ
ก่อสร้างอาคารบ้านเรือนให้เคร่งครัดตามกฎหมาย และพัฒนาปรับปรุงปัจจัยขั้นพื้นฐานต่าง ๆ
ของประชาชนให้มีความสะอาด สะดวก สบาย ถูกสุขลักษณะ และควรมีการพัฒนาบุคลากร
ให้มีความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

จากผลการวิจัยที่ศึกษา ได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี สรุปได้ว่า
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลการศึกษาวิจัยที่เป็น
แนวทางในการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของนายประจักษ์ รุ่งเรือง (2553 : 50-53) ซึ่งได้
ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
สาขากมลาไสย และแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความ
พึงพอใจผู้รับบริการแสดงออกถึงความรู้สึกรับรองของผู้รับบริการต่อการให้บริการปัจจัยที่
มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริม
แนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ มา
เป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้