

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. บริบททั่วไปของกรมที่ดิน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

สุโท เจริญสุข (2523 , อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง, 2538, น. 8) กล่าวถึง ความคิดเห็นว่าเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความติดต่อดังใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

กฤษฎี มหาวิรุฬห์ (2531 , อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง, 2538, น. 7) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้”

รัฐกานต์ สุขสว่าง (2538, น. 5) ความคิดเห็น ตามความหมายของพจนานุกรมทางการศึกษาได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้

อันแท้จริงแต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะน่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

ศรีสมบุรณ์ แยมกมล (2538, น. 47) สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมิณผล สิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจจะทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

สมปอง ประเสริฐผล (2538, น. 10) กล่าวว่า “ความคิดเห็น ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยา เฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก”

นพมาศ ธีรเวคิน (2539, น. 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อ สิ่งหนึ่งหรือเรียกกันว่า การสำรวจประชามติ (Polling) จึงอาจกล่าวได้ว่า การหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ศึกษาและสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็นในปัจจุบัน

สำหรับนักจิตวิทยาสังคม (สิริพร บุญนันทน์, 2539, น. 7) ได้กล่าวถึง ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (Verbal Expression) เกี่ยวกับทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยม แต่ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

วิเชียร พุฒิวิญญู (2539, น. 12 , อ้างถึงใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล, 2540, น. 33) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอทัศนคติมักจะหมายถึงความพยายามที่จะทำ (Intention to Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรมส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูด พูดถึงการทดสอบทัศนคติมักจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล (2540, น. 33) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคล คิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟูง (2546, อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง, 2538, น. 7) กล่าวว่า “ทัศนคติ จะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับ จากคำนิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิต หรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความคิดเห็นมักจะเป็นผลที่สลับซับซ้อนของทัศนคติหลายอย่าง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริง ๆ ดังจะเห็น ได้จากกรณีสมาชิกสภานิติบัญญัติซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของตนไปตามอำเภอของกลุ่มต่าง ๆ และบรรยากาศความคิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ”

Best (1977, p. 42, อ้างถึงใน ศรีสมบูรณ์ เข้มกมล, 2538, น. 47) สรุปว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการ แสดงความคิดเห็น

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมี หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปแล้วนำไปสู่การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัย ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมขณะนั้น เป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้อง หรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไป ตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ผ่านทางคำพูด การเขียน หรือ เครื่องหมายสัญลักษณ์ การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียนเป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมาย

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2534, น. 6 - 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการโดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ละต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538, น. 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

สงคราม ลีทองดี (2544, น. 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545, น. 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดย

ผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการการบริการ โดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการต้อนรับ และให้ความสะดวกสบาย ด้วยยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเราและเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยนอ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้ง ผู้บริการขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคตจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้นหน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่ทำกันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

Millett (1954, p. 141, อ้างถึงใน วราพรธม สันตสันะโชค, 2540, น. 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable

Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการ อย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการ ที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2.2.3 ลักษณะของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546, น. 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

2.2.4 องค์ประกอบของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546, น. 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการ นั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าใจ ผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้อง สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจใน แรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

2.2.5 หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและ ความเนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อบริการหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลัง การติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

2.2.6 การปฏิบัติงาน

2.2.6.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอ และอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตื้นชัน ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

3) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้ สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

4) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

5) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

6) ห้องน้ำสะอาด

2.2.6.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กัน หรือ ที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3) ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.2.6.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.4) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.5) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใด ลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

3) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

2.2.6.4 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน (ชวรงค์ ฉายะบุตร, 2536, น. 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3) จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับคนมีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2.2.6.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งเสรีดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการ มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งออกจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน

2.2.6.6 การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

2.2.6.7 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกลัว การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกนอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

2.2.6.8 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาติ และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน

ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่นการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

2.2.6.9 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ

บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

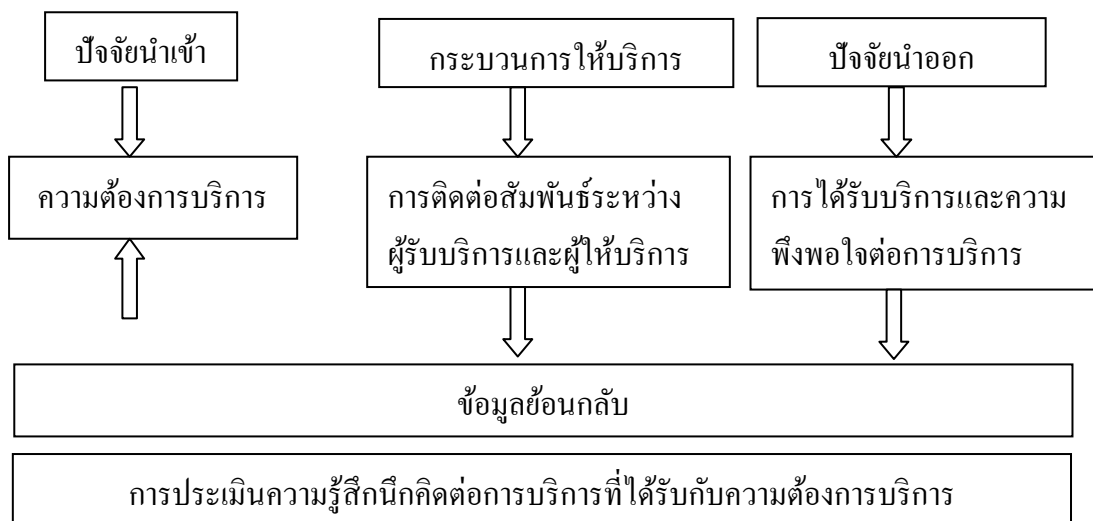
2.2.6.10 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

2) การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

2.2.7 กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 กระบวนการให้บริการ. ปรับปรุงจาก การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. โดย ชวงส์ ฉายะบุตร. (2536), กรุงเทพฯ : อาสาธิกา ดินแดนกรมการปกครอง.

2.2.8 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและคิดที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้

2.2.8.1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.2.8.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.2.8.3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

2.2.8.4 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.8.5 ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

2.2.8.6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.2.8.7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

2.2.8.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความ สะดวกไม่ยุ่งยาก

2.2.8.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

2.2.8.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการ ค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.9 การให้บริการสาธารณะ

2.2.9.1 การให้บริการสาธารณะ

บรรจบ กาญจนกุล (2533, น. 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2535, น. 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การ ให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคล ที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ช่องทางการให้บริการ และ 5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ และกุลชน ธนาพงศธร, 2528, น. 11) กล่าวว่า หลักการ ให้บริการที่สำคัญ ๆ ได้แก่

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้ บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่มียึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือ

การให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง (พิบูล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี, 2541, น. 21) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะฝ่ายปกครอง ไว้ดังนี้

- 2.1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
- 2.2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 2.3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 2.4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
- 2.5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลัง คน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรมเท่าเทียมและเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์ (2538, น. 12) การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2.2.9.2 การวัดการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น (พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี, 2541, น. 22) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย สรุปตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1

การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย

| มิติ (Dimension) | อัตวิสัย (Subjective) | วัตถุวิสัย (Objective) |
|--------------------------|---|--|
| มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ | 1. พิจารณาที่ประชาชน | 1. พิจารณาที่ผู้ให้บริการ |
| เป้าหมายของบริการ | 2. พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง | 2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ |
| | 2.1 พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) | 2.1 พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) |
| | ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน | พิจารณาจากผลดี |
| | 2.2 พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) | ภาพ (Productivity) |
| | | 2.2 พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) |
| | | เช่น พิจารณาจากการประเมินผล |

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ความพึงพอใจผู้ใช้บริการประกันสุขภาพต่อการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองชะเชิงเทรา. โดย พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. (2541). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิธีการจัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน คือ การวัด อัตรวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้ที่รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัดอัตรวิสัยจะมุ่งเน้นที่ ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตรวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหรือไม่ อย่างไร และมี ความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัดอัตรวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ จากแนวคิดเกี่ยวกับวัดการให้บริการสาธารณะที่กล่าวอ้างข้างต้น ซึ่งได้นำมาทำการสังเคราะห์แล้ว สรุปที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ในแนวทางการวัดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบอัตรวิสัยและแนวทางการวัดวัดอัตรวิสัย โดยเน้นแนวทางแรกเน้นวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะที่แนวทางหลังวัดที่ผู้ให้บริการ

2. ในแนวทางการวัดแบบอัตรวิสัยที่เน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ร้องขอ ผู้รับบริการเป็นการเน้นแนวทางแบบอัตรวิสัย มีฐานคิดที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล สามารถที่จะวัดได้ 6 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 2.1) ความสามารถในการสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน 2.2) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2.3) การให้บริการที่ตรงเวลา 2.4) การให้บริการ อย่างพอเพียง 2.5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ 2.6) ความก้าวหน้าในการให้บริการ

3. ในแนวทางการวัดแบบวัดอัตรวิสัยที่เน้นวัดที่การให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถที่จะวัดได้ใน 2 องค์การที่สำคัญ คือ 1) ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน 2) ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

ซึ่งจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร

ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ (สาโรจ ใสยศสมบัติ, 2534, น. 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึง ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทราบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินโดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรมเท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาเป็นงานบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องรับรู้และเข้าใจในหน้าที่ของตน ความมุ่งหมายของการให้บริการสาธารณะและเข้าใจความหมายของการให้บริการ ทั้งความสำคัญของการบริการที่เป็นงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาเพื่อร่วมกันปฏิบัติงานให้บริการตามกลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จนบรรลุวัตถุประสงค์ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ จนสามารถแข่งขันกับการให้บริการของภาคเอกชนได้

2.2.10 กลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา

ในกระบวนการพัฒนางานการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้วันนี้ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ในสำนักงานที่ดินมาทำหน้าที่อย่างสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ Lucas (1985, p. 5) ได้ระบุว่า ระบบ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน และมีการผสมผสานกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของระบบ หรือองค์กรนั้นการดำเนินการตามกลยุทธ์ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาจะสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา โดย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

ปัจจัยการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ (จินตนา บุญบังการ, 2545, น. 44) ได้ระบุว่าหน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศได้จะมีคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลาย ๆ ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า”

2. หน่วยงานมีการรณรงค์ และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการ คือ งานของราชการ” ทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุผลและผลและความสำคัญ

3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะข้าราชการที่สัมผัสประชาชนโดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สะดวก

4. หน่วยงานเหล่านี้ตระหนักว่าปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้น จึงต้องมีระบบเกี่ยวพันกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา

5. หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงานเพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้สูง นั้นเป็นความจริงได้ คือ สามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ

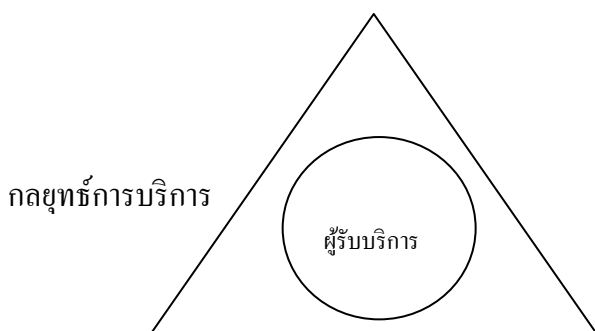
6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษา มาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับบังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ ให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศ เกียรติคุณและให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดี เลิศตลอดไปความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงินเพื่อประเมินความเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเป็นสิ่งทำยากแต่หากพยายามหาหลักเกณฑ์ก็อาจทำได้

9. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุก ๆ ระดับทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป

Kotler and Roberto (1998, p. 310 , อ้างถึงใน จินตนา บุญบงการ, 2545) ได้เสนอแนวคิด บังคับสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ อันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดบังคับด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้ จะไม่ครบด้านเป็นรูป สามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ เรียกรูปนี้ว่า The Service Triangle หรือสามเหลี่ยมแห่งบริการ ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2.2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle). ปรับปรุงจาก *ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. โดย จินตนา บุญบงการ, 2545, กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.

จากหลักการนี้ จะเห็นว่าการจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักอันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียงมีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี โดยหลักฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการอันต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ เข้าพบเข้าปรึกษา เข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ทุกระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

3. ข้าราชการ (Staff) ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผลต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

ดังนั้น ปัจจัยการให้บริการ หมายถึง ทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ สิ่งทีเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารเพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้าและผู้ปฏิบัติ การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ และกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้ที่ดีแก่ประชาชน

ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดของ Kotler and Roberto (1998, p. 310) เป็นกรอบแนวคิดในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. กลยุทธ์การบริหาร (Strategy) กำหนดให้เป็นเรื่องของเทคนิควิธีการให้บริการ เรื่องอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ระบบงาน (System) กำหนดเป็นกรอบเรื่องกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ทรัพยากร (Staff) กำหนดให้เป็นกรอบเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการกระบวนการให้บริการตามแผนพัฒนาการบริการจะมีขั้นตอน และวิธีการอันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการ

ที่ประชาชนประทับใจ และได้ประโยชน์สูงสุด โดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป (จินตนา บุญการ, 2545, น. 46) ได้ระบุขั้นตอนที่สำคัญ ๆ ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2

กระบวนการให้บริการตามแผนพัฒนาการบริการ

| ขั้นตอน | วิธีการ |
|--|---|
| 1. ผู้บริการระดับสูงมีเจตนา อันแรงกล้าในการให้บริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน 2. กำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมาย และ โครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำปี 3. กำหนดค่าขวัญประจำองค์กร 4. แถลงนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน 5. มีการประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อบริการที่เป็นเลิศ |
| 2. มีการศึกษาหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการในข้าราชการทุกระดับ | <ol style="list-style-type: none"> 1. หากำร่าผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ หรือความเข้าใจ 2. ผู้บริหารเรียนรู้การกำหนด นโยบายและการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรวิธีการวัดคุณภาพบริการและเทคนิคต่าง ๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ 3. มีการแถลงหรือแจ้งแก่ข้าราชการทุกคนว่าการบริการคืองานของข้าราชการ และทุกคนจะต้องเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุดในงานของตนแก่ประชาชนทุกระดับ 1. มีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กรให้วางแผนกลยุทธ์ ด้านงานบริการอย่างจริงจัง และเป็นแผนชัดเจน |
| 3. มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรเท่านั้น โดยผู้บริหารระดับสูง | |

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ขั้นตอน | วิธีการ |
|--|--|
| <p>4. ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพให้บริการ</p> | <p>2. กำหนดให้หัวหน้าแผนกทุกคนรับผู้มีการประชุมชี้แจงและเอาไปถือปฏิบัติหน่วยงานด้านการบริการ เป้าหมายประจำปีและคำขวัญด้านการบริการ</p> <p>1. มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ</p> <p>2. มีการวางผังหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับไม่วกวน</p> <p>3. ทำงานให้ง่าย ผู้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ</p> <p>4. ทำหนังสือคู่มือบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานในแต่ละหน้าที่ แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่ายเข้าใจง่ายใช้เป็นคู่มือตัดสินใจได้ง่าย</p> |
| <p>5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดีและการพัฒนาความสามารถในการ</p> | <p>1. อบรมข้าราชการทุกด้านเรื่องการบริการอย่างน้อย 3 – 6 ชั่วโมงให้บริการต่อไป 2. จัดสัมมนาให้ข้าราชการแต่ละกลุ่มรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน การให้บริการแก่ประชาชนคือหาจุดอ่อนให้การบริการของตนและใช้เป็นเครื่องช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป</p> <p>3. จัดบรรยายพิเศษด้านประสิทธิภาพการบริการ</p> <p>4. จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง</p> <p>5. จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ</p> <p>6. จัดการประกวดคำขวัญการบริการที่ดีที่สุดเลิศ</p> |

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ขั้นตอน | วิธีการ |
|---|--|
| | 7. จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น เงินเดือน 8. การให้ตำแหน่งหรือรางวัลพิเศษแก่ข้าราชการ ที่ประชาชนคัดเลือกกว่าให้บริการดีเยี่ยม |
| 6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อ ต่อการให้บริการ | 1. การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงามโอโง สะดวกสบายเพื่อประชาชนที่มาติดต่อ 2. จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงานมี ป้ายชื่อผู้ให้บริการ 3. รณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อยทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก สถานที่ทำงานและให้บริการ |
| 7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริม เครื่องอำนวยความสะดวกเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี | 1. การใช้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ 2. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย ด้านข้อมูลและให้บริการเครื่องจักร 3. ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย เช่นเพิ่ม หมายเลขโทรศัพท์ มีโทรศัพท์สาธารณะ ทุกจุดเพื่อประชาชน มีเครื่องโทรสาร 4. ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อให้คุณภาพ บริการดีขึ้น 5. เพิ่มระบบให้ประชาชนเข้าพบได้ง่าย 6. ประชาชนได้รับบริการทันที |
| 8. รณรงค์สร้าง ปณิธานวัฒนธรรมในการบริการ ขององค์กร | 1. กำหนดไว้ในหน้าที่งานของทุกหน่วยงานว่างาน สำคัญคือการให้บริการประชาชน 2. ปณิธานคำขวัญ การอบรมหรือแผ่นป้ายให้ ข้าราชการทุกคนตระหนักในขณะ ปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของ ข้าราชการ” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” “การพึงพอใจ คือ หัวใจในการให้บริการ” |

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ขั้นตอน | วิธีการ |
|---|--|
| 9. จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงงานบริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ 2. คณะทำงานรณรงค์สร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร 3. คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ 4. คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น 5. คณะกรรมการคัดเลือกข้าราชการให้บริการดีเด่น ฯลฯ |
| 10. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา | <ol style="list-style-type: none"> 1. ยุบเลิกแผนกหรือทุกซ์แต่ให้ข้าราชการรับฟังการร้องทุกข์เองทุกแผนกและรับหาทางแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทันที 2. จัดแผนกประชาสัมพันธ์แนะนำประชาชนเรื่องขั้นตอน วิธีการช่วยเขียนคำร้องเรียนช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับบริการได้อย่างมั่นใจ สะดวก ไม่เสียเวลา 3. จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อยควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ (กลุ่มคิวซี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี 4. ออกแบบและจัดผังการให้บริการประชาชนใหม่ทำให้สะดวกสบายขึ้น |
| 11. เน้นจุดสำคัญที่ข้าราชการผู้สัมผัสประชาชน | <ol style="list-style-type: none"> 1. ทดสอบความมั่นคงทางอารมณ์ การควบคุมสถานการณ์ 2. ฝึกอบรมด้านการบริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นพิเศษ 3. ทบทวนบทบาทความสำคัญให้เน้นการบริการแก่ประชาชน 4. วัดผลงานการบริการให้ชัดเจน เช่น ความเห็นประชาชน ให้ประชาชนให้คะแนน ประมวลผลการให้คะแนนและใช้วัดความดีความชอบในการปฏิบัติราชการ |

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ขั้นตอน | วิธีการ |
|---|--|
| 12. รณรงค์ให้ประชาชนรับรู้ว่า “การบริการคืองานของข้าราชการ” | <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน 2. จัดตั้งผู้รับฟังความคิดเห็นและมีการตอบสนองข้อเสนอแนะ 3. จัดตั้งระบบแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการ 4. มีมาตรการดักเตือนและลงโทษที่สมเหตุสมผลต่อข้าราชการและหน่วยงานที่ละเลยการให้บริการประชาชนที่ดีพอ 5. การติดโปสเตอร์ป้ายเตือนใจ คำขวัญที่เน้นให้ทั้งประชาชนและข้าราชการเห็นความสำคัญของการบริการ 6. ติดตั้งบอร์ดพิเศษเฉพาะประกาศเกี่ยวกับการบริการและคำชมเชยที่ได้รับจากประชาชน |

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. โดย จินตนา บุญบงการ, 2545, กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่นักบริหารและนักจิตวิทยาสนใจศึกษามานานแล้วและมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Secord and Backman (1964, อ้างถึงใน อารมณศรี เทียนทอง, 2544, น. 48) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจเกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลในโรงเรียนอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จ บางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Applewhite (1965 , อ้างถึงใน อารมณศรี เทียนทอง, 2544, น. 48) มีความเห็นว่าขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึงความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Good (1973, p. 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Locke (1976, p. 84) ให้ความหมายว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือสภาพอารมณ์ทางบวกที่มีผลจากการประเมินงานประประสพการณ์ในงานของบุคคลคนหนึ่งซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบกับความต้องการของตน

Morse (1985, อ้างถึงใน อารมณศรี เทียนทอง, 2544, น. 48) อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ การนิเทศงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน

2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สมบูรณ์ พรรณากพ (2521, น. 167 ; อ้างถึงใน อินทริรา เฟ็งแก้ว, 2538, น. 43) เสนอว่า ความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน คือจะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และการแก้ปัญหาต่าง ๆ

อินทริรา เฟ็งแก้ว (2538, น. 44) ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงเรียน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อโรงเรียน
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อโรงเรียน
4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อแก้ปัญหามิในโรงเรียนร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถใช้อย่างควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในโรงเรียนที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

2.3.3 การวัดความพึงพอใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2524, น. 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนอง

ความต้องการของเขาได้ดังนั้น ความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539, น. 101) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงาน

ภณิกา ชัยปัญญา (2541, น. 17) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปทุม ปิยากุล (2543, น. 94) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.3.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. มิติความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล (อร่าม สัมพะวงศ์, 2541, น. 13) กล่าวไว้ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกัน ไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้น ไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ 1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด 2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างไรก็สำคัญจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปในด้านความพึงพอใจต่อการบริหาร สรุปได้ว่า การมุ่งเน้นในการให้บริการ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ และส่งเสริมให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.4.1 ความหมายของบริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2528, น. 114) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

วีรพงษ์ รามางกูร (2539, น. 111) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

รัชชา กุลวานิช ไชยพันธ์ (2535, น. 141) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ

- 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - 6.3 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง
7. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
และอุปกรณ์
 - 7.1 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 7.2 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 7.3 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ
8. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 8.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
 - 8.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 120) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544, น. 98) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดย

มีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเยียมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ วรกิจโกศลกร (2546, น. 97) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Kotler (2000, p. 124) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คน

อื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

วราพรธ สันทัสนะ โสภ (2540, น. 32) ได้จำแนกหลักการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Millet (1954, pp. 241 - 242 ; อ้างใน วราพรธรรม สันตสันะโชค, 2540, น. 40) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

Parasuraman (1994, p. 241) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง

2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว

3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2.5 บริบททั่วไปของกรมที่ดิน

2.5.1 ประวัติความเป็นมาของกรมที่ดิน

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระบรมราชโองการออกโฉนดที่ดินเมืองกรุงเก่าโดยให้กระทรวงเกษตราธิการเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาจึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้สถาปนากรมที่ดินขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 โดยเรียกชื่อว่ากรมทะเบียนที่ดินสังกัดกระทรวงเกษตราธิการต่อมา กรมที่ดินได้เปลี่ยนชื่อและสังกัดกระทรวงเป็นลำดับ (อดิศร สุขกมล, 2541, น. 1) ดังนี้

2.5.1.1 กรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการ ตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 ตามประกาศพระบรมราชโองการ ตั้งกรมทะเบียนที่ดินในรัชกาลที่ 5

2.5.1.2 กรมทะเบียนที่ดิน โอนมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ตามประกาศพระบรมราชโองการปลดเปลี่ยนเสนาบดี ปลัดทูลฉลองกระทรวงต่าง ๆ และรวมกระทรวง ลงวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 จนถึงวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2475 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมที่ดิน" โดยยุบกรมรังวัดที่ดินและกรมราชโลหะกิจมารวมอยู่ด้วย ต่อมาเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ได้โอนไปสังกัดกระทรวงเกษตราธิการ แล้วเปลี่ยนชื่อเป็น "กรมที่ดินและโลหะกิจ"

2.5.1.3 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ตามประกาศพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พ.ศ. 2476 และได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงเศรษฐการ พ.ศ. 2476 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 โอนมาสังกัดกระทรวงเศรษฐการ

2.5.1.4 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2478 ตามประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ สำนักงานและกรมในกระทรวงเกษตราธิการ พ.ศ. 2478

2.5.1.5 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2484 ตามประกาศพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 โดยแยกงานโลหะกิจจากกรมที่ดินและโลหะกิจไปตั้งกรมโลหะกิจขึ้นอีกต่างหาก จึงมีชื่อว่า "กรมที่ดิน" ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

2.5.1.6 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินจังหวัด การกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 8 ฉ ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 ได้มีการแบ่งส่วนราชการและกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ไว้ตาม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ดังนี้

2.5.2 อำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดิน

2.5.2.1 กรมที่ดิน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่า อสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของ กระทรวงรวมทั้งกำกับเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงาน ในสังกัดและดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติและประมวลผล

3) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดิน

4) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม ที่ดินหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.5.2.2 สำนักงานที่ดินจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่า อสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด

2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือ กรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมาย แห่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยก ที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม หรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

3) กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงาน ที่ดินจังหวัด สาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ

4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มีการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบไปด้วย หน่วยงานระดับกอง จำนวน 9 กอง และหน่วยงานระดับสำนัก จำนวน 8 สำนัก และหน่วยงานภายในอีก 4 หน่วยงาน

โดยในปัจจุบันมีสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวมกันทั้งสิ้นรวม 884 แห่ง ดังนี้

| | | |
|--------------------------------|-----|------|
| 1. สำนักงานที่ดินจังหวัด | 75 | แห่ง |
| 2. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร | 1 | แห่ง |
| 3. สำนักงานที่ดินสาขา | 307 | แห่ง |
| 4. สำนักงานที่ดินส่วนแยก | 51 | แห่ง |
| 5. สำนักงานที่ดินอำเภอ | 416 | แห่ง |
| 6. สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ | 34 | แห่ง |

สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดมหาสารคามจะมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขาซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งโครงสร้างการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการแบ่งงานออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด ฝ่ายกลุ่มงานวิชาการ ฝ่ายควบคุม และรักษาหลักฐานที่ดิน

2.5.3 หลักการและหลักปฏิบัติการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน (กรมที่ดิน, 2548, น. 20) สรุปไว้ดังนี้ สำนักงานที่ดินจะมีโครงสร้างอัตรากำลังแบ่งตามประเภทและลักษณะของงาน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด จะมีฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิชาการฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน ส่วนสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และส่วนแยก จะมีฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด สำหรับสำนักงานที่ดินอำเภอ / กิ่งอำเภอ จะแบ่งเป็นด้านการทะเบียน และด้านการรังวัด อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน คือ ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วย อาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมาย ว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ ออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดสอบเขต การรังวัด แบ่งแยกที่ดิน การรังวัดรวมโฉนดที่ดิน การทำแผนที่สำหรับที่หลวงและการรังวัดเพื่อ สนองนโยบายส่วนราชการอื่น รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากร เกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือ การทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะต้องมีการให้บริการเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบุคคลและนิติบุคคลทั่วไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ได้รับประโยชน์ และได้รับความประทับใจ ผู้ให้บริการจึงควรมี คุณสมบัติ

ดังนั้นคือ มีความรอบรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ศิลปะในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

1. หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการด้านอำนาจการ ขอบเขตงานด้านอำนาจการ ของสำนักงานที่ดิน คือ การอำนาจการบริหารราชการ ของสำนักงานที่ดิน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล และอาคารสถานที่ของ สำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุมและงาน ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ภาระหน้าที่ดังกล่าวมีความกว้างขวาง และครอบคลุมงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการควบคุมงานทุกด้าน มีความสำคัญใน การสนับสนุนประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงาน บริการของทุกฝ่ายในสำนักงานที่ดิน

1.1 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายอำนาจการ

1.1.1 มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบริหารและอำนาจการ ตลอดจนระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

1.1.2 มีความละเอียด รอบคอบ และแม่นยำในการปฏิบัติงาน

1.1.3 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.1.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.1.5 มีความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจ กระตือรือร้นพร้อมที่จะช่วยเหลือและ ให้ บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค

1.1.6 มีมนุษยสัมพันธ์

1.1.7 มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับบุคคลทุกประเภททุกระดับ

1.1.8 มีความอดทนและอดกลั้นไม่ท้อแท้กับการที่ต้องถูกต่อว่าหรือตำหนิ

1.1.9 มีความขยัน พร้อมที่จะอุทิศเวลาให้กับงานราชการอย่างเต็มที่

1.1.10 มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

1.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ

มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบงานธุรการ สารบรรณ งานพัสดุ การบริหารงานบุคคล และประชาสัมพันธ์โดยมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติคือ รับ - ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท จัดส่ง หนังสือ หรือเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เก็บคั่นหนังสือ ร่าง-โต้ตอบ พิมพ์ ทำสำเนา และตรวจทานความถูกต้อง งานจัดหาจัดซื้อพัสดุสำหรับใช้ในราชการ เบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สินของทางราชการให้อยู่ในสภาพที่ใช้อย่างไรราชการ ได้ดี ให้บริการติดต่อ ประสานงาน อำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบ

สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานพัสดุ พ.ศ. 2535

1.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี

ทำหน้าที่รับและจ่ายเงิน เบิกเงินจากคลังจังหวัด นำส่งเงิน จัดทำบัญชี และ ทะเบียนการเงินตามระเบียบของทางราชการ ทำหลักฐานคุมเงิน นอกจากนี้จะต้องจัดทำ รายงานประจำเดือน ประจำปี และรายงานต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลาที่กรมที่ดินกำหนด ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนี้จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านการเงินและ ในทางบัญชีเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตการปฏิบัติงานในด้านการเงินและบัญชี มีระเบียบให้ถือเป็นทางปฏิบัติคือ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำส่งคลังของส่วนราชการ พ.ศ. 2520 ซึ่งมีรายละเอียดกำหนดวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงิน การรับเงิน การจ่าย เงิน การจ่ายเงินยืม การเก็บรักษาเงินในตู้নিরภัย กรรมการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การตรวจสอบ นอกจากนี้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบกระทรวง การคลัง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยและกรมที่ดินด้วย

1.4 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

1.4.1 มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ รักษาระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด มีความกระตือรือร้น มีความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นที่ตั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อโดยมิชักช้า

1.4.2 เป็นคนตรงต่อเวลาทำงานตามเวลาที่ทางราชการกำหนดไม่ปล่อยให้ประชาชน ผู้มาติดต่อรอนาน ต้องอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ ถ้ามีเรื่องติดพันอยู่ควรจะทำให้เสร็จแม้จะเลยเวลาราชการไปบ้างก็ตาม

1.4.3 ต้องมีความระเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต และมีความระมัดระวัง ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบชนบัตรปลอม การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยเช็คของธนาคาร การรักษาความปลอดภัยในการส่งเงินเข้าธนาคาร / ส่งคลังและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ

2. หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล รักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำ ประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญ สำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดิน เพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือ แสดงสิทธิในที่ดิน การแก้ไขหรือเพิก

ถอนการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดย คลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณากรณีการขออนุญาตออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ให้คำปรึกษา ตอบปัญหาข้อหาหรือเกี่ยวกับกฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับงาน ด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน รวบรวมและรายงานสถิติ ปริมาณงานของสำนักงานที่ดิน พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดิน ประสานงาน และ เร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงาน โครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดินและ สำนักงานที่ดิน ในที่นี้จะกล่าวถึงหน้าที่ของฝ่ายวิชาการที่ดินในการวางแผนและประเมินผล การให้บริการของสำนักงานที่ดิน ดังนี้ (กรมที่ดิน, 2548, น. 29 - 31) การวางแผนเป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นการเตรียมการสำหรับการปฏิบัติงาน การวางแผนสามารถดำเนินการได้ โดยพิจารณา จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คือ

2.1 เมื่อได้รับนโยบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องแปลงนโยบายออกมาเป็น แผนงาน และโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 การวางแผนการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด และทำให้งานมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี

2.3 วางแผนเตรียมความพร้อมในการรับรองความเปลี่ยนแปลง ทั้งสภาพ แวดล้อม ภายในและภายนอก เช่น การปรับลดโครงสร้าง บุคลากร หรือการขยายหน่วยงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ขั้นตอนการวางแผน

3.1 กำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

3.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริง เช่น สถานการณ์ ปัจจัย หรือทรัพยากรที่โอกาส ข้อจำกัด จุดแข็ง จุดอ่อน

3.3 ลงมือวางแผนให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร เท่าใด ใช้ทรัพยากรคน วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ตลอดจน ระยะเวลา อย่างไร

3.4 การนำแผนไปปฏิบัติ ให้มีการมอบหมาย แบ่งงานตามแผนที่วางไว้แจ้งให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ กำหนดวิธีประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก และ กำหนดวิธีการตรวจสอบ และควบคุมงานในแต่ละขั้นตอนของแผน

3.5 การติดตามและประเมินผล เป็นการดำเนินการเพื่อให้ทราบว่างาน / โครงการ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ หรือ

ล้มเหลว และเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ เป้าหมาย หรืองบประมาณ ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด แล้วเสนอรายงานผลข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์ แล้ว โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับรัด ครบถ้วนถูกต้อง ตรงประเด็น เชื่อถือได้ ให้ผู้บริหารทราบ

1. การประเมินผล เป็นการดำเนินการเพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอดีตว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีหลักการประเมิน คือ

1.1 ศึกษาดูงาน / โครงการที่จะประเมินเกี่ยวกับความเป็นมา ลักษณะ วัตถุประสงค์เป้าหมาย ทรัพยากร กิจกรรม เนื้อหาสาระและขั้นตอนในการดำเนินการ

1.2 กำหนดกรอบแนวทางการประเมิน เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งใด จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างไร และตัดสินผลการประเมินด้วยอะไร

1.3 วิเคราะห์ข้อมูล โดยอาจจะเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อใช้ประกอบในการประเมินคุณค่าของงาน / โครงการ

1.4 รายงานผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

2. การประสานงาน กลุ่มงานวิชาการจำเป็นต้องมีการประสานงานดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การประสานงาน ได้รับความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ ควรใช้วิธีการ ดังนี้

2.1 ประสานงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยผ่านระบบ การติดต่อ สื่อสารที่สะดวก เพื่อให้เกิดการร่วมมือ ความรู้ ความเข้าใจ เช่น โทรศัพท์และระบบ อินเทอร์เน็ต

2.2 แต่งตั้งคณะกรรมการจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันทำงาน เพื่อปรึกษาหารือหรือข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความเข้าใจและประสานงานซึ่งกัน และกัน

2.3 จัดให้มีการประชุม ชุมนุม เพื่อสร้างสรรค์ ปรึกษาหารือ หรือแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจ และทัศนคติที่ดี

2.4 การตรวจติดตามงานเพื่อให้การแนะนำปรึกษา และปรับปรุง แก้ไข วิธี ปฏิบัติงานทำงานให้ถูกต้องตามวิธีการ และวัตถุประสงค์

2.5 ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ในการขอความร่วมมือ โดยการสร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ยึดหลักสายกลาง และ ประสาน ประโยชน์รับฟังข้อคิดเห็นเสนอแนะ

2.5.4 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

ภารกิจของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดิน คือ การให้บริการเกี่ยวกับการพิจารณารับคำขอ การสอบสวนสิทธิ และการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับ

อสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้า ที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคาร และโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้อง ตรงตามประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย โดยทั่วไปงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของฝ่ายทะเบียนมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ (กรมที่ดิน, 2548, น. 31-34)

1. ประชาสัมพันธ์รับเรื่องจากผู้จดทะเบียนหรือผู้ขอทำธุรกรรมเพื่อตรวจสอบเอกสารที่ใช้ประกอบคำขอเบื้องต้น จ่ายบัตรคิว และแจ้งให้ผู้ขอฯ ไปรับบริการ ที่ช่องบริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ช่องบริการรับเรื่องตามลำดับคิวที่ผู้ขอฯ นำมาขึ้น สอบถาม ความประสงค์ ตรวจสอบหลักฐานเอกสาร เพื่อความครบถ้วนถูกต้อง ก่อนรับคำขอและ สอบสวนสิทธิในการทำธุรกรรม
3. เจ้าหน้าที่ตรวจอายุค และประเมินทุนทรัพย์ คำนวณค่าธรรมเนียม และ ภาษีอากร เขียนใบส่งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอฯ นำไปชำระเงิน ณ ห้องการเงิน
4. เจ้าหน้าที่ลงบัญชีรับทำการ และบัญชีคุมเรื่อง
5. เจ้าหน้าที่พิมพ์คำขอ / สัญญา เพิ่มเติมหรือแก้ไขรายการจดทะเบียน
6. ส่งคำขอ / สัญญา ให้ผู้ขอฯ / คู่สัญญาลงนามในสัญญา
7. จำพนักงานที่ดินจดทะเบียน
8. เจ้าหน้าที่ประทับตรา ส่งเอกสารสิทธิที่จดทะเบียนเสร็จและสัญญาให้ผู้ขอฯ
 - 8.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 - 8.2 ประมวลกฎหมายที่ดิน หมวด 6 ว่าด้วยการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 - 8.2.1 กฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497
 - 8.2.2 คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ท 380/2497 ลงวันที่ 7 เมษายน 2497 และ ท 1422/2497 ลงวันที่ 18 ธันวาคม 2497
 - 8.2.3 คำสั่งกรมที่ดิน 10/2501 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2501 เรื่องการตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและที่ 4/2506 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2506 เรื่องการสอบสวนสิทธิของผู้มาทำการเกี่ยวกับที่ดิน
 - 8.2.4 หนังสือกรมที่ดินที่ มท0612/1/ว 132 ลงวันที่ 31 มกราคม 2520

8.2.5 หนังสือกรมที่ดินที่ มท 0612/1/ว 37529 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2519 และ
ที่ มท 0612/1/ว 10408 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2525 สรุปได้ว่า

8.3 ก่อนการจดทะเบียน พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องสอบสวนผู้ขอและคู่กรณี เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือได้ว่าผู้มาขอจดทะเบียนเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าของที่ดินตามหลักฐาน ที่นำมาแสดง เช่น ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน ในกรณีการมอบอำนาจ ก็ต้องตรวจสอบลายมือชื่อผู้มอบอำนาจให้ตรงกับหลักฐานเดิมในสารบบที่ดิน และให้ทราบ ความจริงในสาระสำคัญของเรื่องที่มาขอให้ดำเนินการ คู่กรณีต้องเป็นผู้มีสิทธิตลอดจน ความสามารถที่จะนํานิติกรรมได้ตามกฎหมาย โดยทำการสอบสวนคู่สัญญาตามรายละเอียด ที่ปรากฏตามแบบพิมพ์ การสอบสวน นอกจากนั้น จะต้องพิจารณาด้วยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับ คนต่างด้าวในอันที่จะถือที่ดินไว้แทนกัน และสอบสวนถึงกรณีราคาทุนทรัพย์ในการ ขอจดทะเบียนมีจำนวนมากน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของ ทางราชการ ในการสอบถามความประสงค์ของผู้มาขอควรใช้ ถ้อยคำที่สุภาพ และเป็นมิตร ไมตรีอันดียิ่งเมื่อเป็นที่เข้าใจแล้ว จึงให้ผู้ขอลงชื่อไว้ในแบบเรื่องราว การขอจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมของทางราชการตามกำหนด

8.4 ทำการตรวจสอบประวัติของที่ดินแปลงนั้นว่า เดิมผู้ขอได้มาอย่างไร มีสิ่งปลูกสร้างหรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบลายมือชื่อผู้ขอในสารบบที่ดินว่าเหมือนที่ลงชื่อไว้ใน คำขอจดทะเบียนหรือไม่

8.5 ตรวจสอบว่าที่ดินแปลงดังกล่าวนี้มีการอายัดหรือห้าม โอนกรณีอื่นใดหรือไม่เสร็จแล้วผู้อายัดลงลายมือชื่อ พร้อมด้วย วัน เดือน ปี กำกับไว้

8.6 ตรวจสอบราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ถ้ามี) เพื่อคิดค่า ธรรมเนียมและภาษีอากรเขียนใบสั่งค่าธรรมเนียม ผู้เขียนใบสั่งจะต้องทราบอัตราค่าธรรมเนียม ที่ต้องเรียกเก็บในการจดทะเบียนแต่ละเรื่อง ซึ่งจะแตกต่างกัน และอาจมีกรณียกเว้นหรือลดหย่อนค่าธรรมเนียม เช่น คำคำขอ คำมอบอำนาจ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียน ค่าภาษีหัก ณ ที่จ่าย บุคคลธรรมดาเรียกเก็บตามราคาประเมินทุนทรัพย์ ค่าภาษีนิติบุคคลและค่าอากรแสตมป์ พิจารณาตามราคาที่ดินที่คู่กรณีตกลงซื้อขาย อย่างไรก็ดีจะสูงกว่ากัน เก็บในอัตรา สูง นอกจากนั้นบางกรณีจะมีค่าพยาน ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น เมื่อเขียนใบสั่งพร้อมสำเนา เสร็จแล้วให้ถือตามรอยปรุ จำนวน 2 ฉบับ มอบให้ผู้ขอไปชำระค่าธรรมเนียม ต่อเจ้าหน้าที่การเงินรับเงินค่าธรรมเนียม 1 ฉบับ อีกฉบับหนึ่งกักตุนเรื่องไว้ และอยู่ ู่ กับต้นขั้ว 1 ฉบับ กรณีเขียนใบสั่งค่าธรรมเนียม หากใช้ระบบมินิคอมพิวเตอร์สำนักงานที่ดินนั้น ๆ จะไม่มีการเขียนใบสั่ง แต่จะจดใส่กระดาษให้ผู้ขอไปชำระค่าธรรมเนียม

8.7 การชำระเงินค่าธรรมเนียม เมื่อผู้ขอได้รับใบสั่งค่าธรรมเนียมแล้ว จะต้องนำยื่นต่อเจ้าหน้าที่การเงิน รวมทั้งชำระค่าธรรมเนียมตามจำนวนในใบสั่งโดยเจ้าหน้าที่การเงินจะต้อง

เขียนใบเสร็จรับเงินระบุจำนวนเงินค่าธรรมเนียมค่าอากรแสตมป์ (ในสำนักงานที่มีระบบมินิคอมพิวเตอร์จะพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน) แล้วส่งใบเสร็จรับเงิน 2 ฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ดินและฉบับเจ้าของที่ดิน) มอบให้ผู้ซื้อหรือไปเพื่อส่งใบเสร็จพร้อมอากรแสตมป์ให้เจ้าหน้าที่สอบสวนคนเดิมดำเนินการปิดใบเสร็จฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในเรื่อง ปิดอากรแสตมป์ในเอกสารให้ครบ

8.8 การลงบัญชีรับทำการ เจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องลงบัญชีรับทำการ ประจำวัน และลงบัญชีคุมเรื่องประเภทของงานด้วย (ถ้ามี) สำหรับกรณีมีระบบมินิคอมพิวเตอร์ไม่ต้องลงบัญชีรับทำการ เพราะจะมีการบันทึกรายการไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

8.9 พิมพ์คำขอ / สัญญาหรือบันทึกข้อตกลงและแก้ไขทะเบียน เจ้าหน้าที่ที่จะพิมพ์สัญญาหรือบันทึกข้อตกลงแล้วแต่กรณี และเพิ่มเติมแก้ไขรายการทะเบียนในโฉนดที่ดินให้ตรงตามความประสงค์ของผู้ขอ ทั้งโฉนดฉบับสำนักงานที่ดินและฉบับเจ้าของที่ดิน

8.10 เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียน โดยจะทำการตรวจสอบและสอบสวน ผู้ขอเป็นการทบทวนถึงความประสงค์ของคู่กรณีอีกชั้นหนึ่งถ้าจำเป็น เพื่อให้เป็นที่แน่ชัด อ่านสัญญาให้ฟังตลอดจนสอบถามเรื่องการชำระราคาที่ดินเป็นที่ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ อากรแสตมป์ได้ปิดครบถ้วนหรือไม่ เมื่อคู่สัญญายืนยันและรับรองว่าถูกต้องตรงตามความประสงค์แล้ว จึงให้คู่สัญญาและพยานลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือต่อหน้าเจ้าพนักงาน ที่ดิน เจ้าพนักงานที่ดินลงชื่อในแบบเรื่องราวการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ลงชื่อใน หนังสือสัญญา ลงชื่อในเอกสารสิทธิ ฉบับเจ้าของที่ดินและฉบับสำนักงานที่ดินให้ตรงกันลง ชื่อในบัตรรายชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วมอบหนังสือสัญญาและเอกสารสิทธิให้ฝ่ายผู้รับโอนรับไป

8.11 การส่งคืนเอกสารสิทธิฉบับสำนักงานที่ดิน และจัดเก็บเอกสารเรื่องที่ จดทะเบียนไว้ในแฟ้มสารระบบ ส่งให้เจ้าหน้าที่ห้องสารระบบต่อไป ในกรณีที่ระบบมินิคอมพิวเตอร์ จะต้องส่งรายการจดทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ทำการปรับแก้ข้อมูล ให้ถูกต้องทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

หลักการสำคัญในการให้บริการสอบสวนสิทธิและจดทะเบียนคือ ผู้จดทะเบียน จะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย และจำเป็นต้องเคร่งครัดให้ผู้ขอลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือในบันทึกข้อตกลง หรือในสัญญาต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้จดทะเบียนทุกครั้ง เพื่อป้องกันการทุจริตหรือความผิดพลาดซึ่งจะเป็นผลเสีย หากมีคดีทางแพ่ง / อาญา และโทษทางวินัย ในทางปฏิบัติผู้จดทะเบียนจะต้องสื่อสารด้วยความชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ใช้วาจา และกริยาด้วยความสุภาพ และให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอตามควรแก่กรณี

2.5.5 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรังวัด

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายรังวัด ได้แก่ การพิจารณาและดำเนินการรังวัด ที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดเพื่อออกเอกสารสิทธิและหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการวางแผนที่ดิน ๑ การควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซม ระวังแผนที่เหมาะสม หลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการ รังวัดทุกประเภท การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการรังวัดเอกชน โดยมีกิจกรรม ขั้นตอน การปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2 (กรมที่ดิน. 2548, น. 34-35)

ตารางที่ 2.3

กิจกรรม ขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด

| กิจกรรม/ขั้นตอน | การปฏิบัติที่พึงประสงค์ |
|--|--|
| 1. การนัดรังวัด | <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการตามลำดับแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคโดยมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมโปร่งใสตรวจสอบได้ 2. ประเมินการค่าใช้จ่ายในการรังวัดด้วยความถูกต้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และอัตราค่าใช้จ่ายที่กำหนด |
| 2. การค้นหา/จัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ดินข้างเคียง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ค้นหาและจัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ข้างเคียงด้วยความถูกต้องทันการณ์และเหมาะสมกับวัน/เวลาที่นัดรังวัดไว้ |
| 3. การรังวัด | <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำการรังวัดด้วยตนเองตามจรรยาวิชาชีพ 2. ออกไปทำการรังวัดตรงเวลานัดหมาย 3. เมื่อมีข้อซักถามปัญหาข้อขัดข้องหรือการโต้แย้งคัดค้านให้อธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจทำความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนด้วยความเอาใจใส่เป็นธรรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 4. จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง |
| 4. การจัดทำรายงานผลการรังวัด | <ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานข้อมูลด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง 2. ดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด |

(ต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

| กิจกรรม / ขั้นตอน | การปฏิบัติที่พึงประสงค์ |
|--|---|
| 5. การตรวจสอบความถูกต้อง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบความถูกต้องได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 2. ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่องและประมวลข้อมูลไว้เป็นบทเรียน สำหรับพัฒนาระบบงานและบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น |
| 6. การควบคุมดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัด | <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง 2. มีความควบคุม ตรวจสอบและดูแลรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ 3. วางแผนใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้เหมาะสมคุ้มค่า |
| 7. การควบคุม ดูแลรักษาหลักฐานแผนที่ | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการตัดทำบัญชีควบคุมและจัดเก็บหลักฐานแผนที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้องเป็นปัจจุบัน 2. มีความตรวจสอบดูแลรักษาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ |
| 8. การพัฒนาบุคลากร | <p>มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย</p> |
| 9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการทางด้านรังวัดให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน โปร่งใส เช่น ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เป็นต้น 2. มีการจัดสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อย |

(ต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

| กิจกรรม / ขั้นตอน | การปฏิบัติที่พึงประสงค์ |
|------------------------|---|
| 10. การติดตามประเมินผล | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการติดตาม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม / ขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอและทบทวนปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2. มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแล้วนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการ 3. มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายงาน มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม และยกระดับการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น |

พหุมาณเหตุ. ปรับปรุงจาก. หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. โดย กรมที่ดิน, 2549, กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน.

2.5.6 หลักการและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร

การสร้างบริการที่ดีให้ลูกค้า ผู้บริหารงานบริการต้องตระหนักว่า นอกจากการ บริหารงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทดังต่อไปนี้ (กรมที่ดิน, 2548, น. 36)

1. เป็นผู้นำปลุกเร้าให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของการบริการแล้วสร้าง ทัศนคติที่จะนำไปสู่บริการที่เป็นเลิศและพร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน (บางครั้งสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ก็สำคัญ เช่น การรักษาความสะอาด รักษาเวลา) พร้อมทั้งจะนำการ เปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมมาสู่งานบริการ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมด้วย
2. เป็นผู้แก้แอมรมผู้ได้บังคับบัญชา และส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและมอบอำนาจให้ได้
3. เป็นที่ปรึกษาและเป็นนักฟังเพื่อทราบปัญหา และช่วยกันแก้ไข
4. เป็นผู้ให้และเป็นเชียร์ลีดเดอร์ ให้รางวัลตอบแทน และให้ความ สนับสนุนด้านจิตใจด้วยการชมเชย แสดงความยินดี สร้างความมีชีวิตชีวา
5. เป็นผู้สร้างวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร ในภาคเอกชนจะมี วัฒนธรรม การบริการแตกต่างกันไปตามประเภทการบริการ เช่น การให้การต้อนรับด้วยความ สุภาพ ด้วยความเป็นธรรมและด้วยไมตรีจิต

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องเตรียมพร้อม ปรับปรุงตนเองและตามให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของ โลกยุคปัจจุบัน และยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติงาน

อรพินท์ สพอิชชัย (2541, น. 93-113) ได้อธิบายว่า ภาคราชการไทยเป็นระบบที่เก่าแก่ตั้งมาก่อนการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปกครองในปี พ.ศ. 2475 ในอดีต ภาคราชการเป็นภาคที่ค้ำจุนและเป็นแกนนำในการพัฒนาประเทศตลอดมาจนเป็นที่ยอมรับ กันว่า การมีภาคราชการไทยที่เข้มแข็งในช่วงที่ภาคเอกชน และภาคประชาชนยังอ่อนแอ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยค้ำจุนให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาและฝ่าฟันวิกฤตทั้งทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและภัยคุกคามจากต่างชาติที่เป็นศัตรูต่อความมั่นคงมาได้หลายยุค หลายสมัย ทั้งนี้ เพราะภาคราชการในอดีตมีความเป็นเลิศหลายด้าน รวมทั้งความเป็นเลิศทาง วิชาการมีการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นระบบระเบียบตามหลักสากลในยุคนั้นและที่สำคัญ คือ ตัวข้าราชการ ภาคราชการ เคยเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สูง โดยภาพรวมข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผู้มีคุณวุฒิ ทั้งด้านการศึกษาและประสบการณ์ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นข้าราชการที่มีศักดิ์ศรี

ในภาวะที่สังคมมีความเรียบง่ายดังในอดีตระบบราชการสามารถให้บริการและ ดูแลบริหารประเทศได้ระดับหนึ่งต่อมาในยุคที่สังคมมีการปรับเปลี่ยนภาคเอกชน และ ประชาชนมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แต่ภาคราชการไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทัน การเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ภาคราชการจึงกลับกลายเป็นเครื่องถ่วงรั้งความเจริญ เพื่อให้การปรับปรุงงานในระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่องรัฐบาลในยุค ต่อ ๆ มา จึงได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นแกนนำในการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหา ของระบบราชการและ พัฒนาการบริหารราชการแผ่นดินให้ทันสมัย ซึ่งในบางยุคอาจใช้ชื่อที่ แตกต่างกันไปบ้าง แต่ปัจจุบัน คือ “คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.)”

2.6.1 ปัญหาระบบราชการไทย สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.6.1.1 ด้านตัวข้าราชการ

1) คุณภาพและจิตความสามารถของข้าราชการด้อยลงกว่าในอดีตระบบราชการในปัจจุบัน ไม่สามารถดึงคุณคนดีฝีมือเข้ามาทำงาน

2) ข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานอย่างไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และเน้นที่ปริมาณ ซึ่งมีสาเหตุจาก การทำงานตามคำสั่งจากต้นสังกัดและแผนงานทั้ง ๆ ที่งานไม่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของพื้นที่

3) ข้าราชการจำนวนมากยังยึดกรอบความคิดดั้งเดิม (Traditional Paradigm) คือ การปกครองและควบคุม (Control) แทนที่จะใช้แนวคิดการให้บริการ ประชาชน กลับเป็นนายประชาชน และยังใช้การปกครองตามสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวด ทำให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่ค่อยมีโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็น

4) ข้าราชการแบ่งพรรคแบ่งพวกและมุ่งทำงานเพื่อตำแหน่ง และผลประโยชน์ของหน่วยงานโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน โดยความเป็นธรรม

5) ข้าราชการในยุคปัจจุบันต้องการเมืองมากเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและยังถูกนักการเมืองระดับต่าง ๆ แทรกแซงการดำเนินงานและการตัดสินใจได้หลายประการ ปัจจุบันนักการเมืองสามารถเข้าแทรกแซงการโยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการทำให้เกิดระบบการวิ่งเต้นและระบบอุปถัมภ์ระหว่างข้าราชการและนักการเมือง ทั้งในส่วน กลางและในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะข้าราชการระดับสูงถูกนักการเมืองใช้อิทธิพลครอบงำ

6) ข้าราชการที่ประจำในระดับภูมิภาคขาดโอกาส และเสียเปรียบในเรื่องความก้าวหน้า เป็นผลให้ข้าราชการส่วนใหญ่มุ่งเข้าสู่ศูนย์กลางไม่ค่อยสนใจการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและเน้นการดำเนินงานในพื้นที่ที่จะสร้างผลงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นใหญ่ในส่วนกลาง

7) ข้าราชการบางกลุ่มยังมีการทุจริตประพฤติมิชอบ เอาไรด์เอาเปรียบประชาชน สร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้ภาคราชการโดยรวมซึ่งแม้จะมีการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของวงราชการเอาไว้มากก็ตาม แต่ไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจัง

2.6.1.2 ด้านระบบโครงสร้างภาคราชการ

ยังมีลักษณะเป็นองค์กรปิรามิด มีศูนย์รวมอำนาจที่ส่วนกลาง ทำให้การดำเนินงานล่าช้าเพราะไม่มีอำนาจการตัดสินใจ สร้างความเบื่อหน่ายให้ผู้ที่ต้องเกี่ยวข้อง ทั้งประชาชนและข้าราชการ เพิ่มค่าใช้จ่ายในการที่ต้องติดต่อกับทางราชการ และเป็นช่องทางในการทุจริตของข้าราชการ

2.6.1.3 ด้านกฎหมายและระเบียบที่ยุ้งยากซับซ้อน

1) การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมาयरัดตัวจนทำให้ภาคราชการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานของข้าราชการมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

2) กฎระเบียบของระบบราชการสร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้า โดยถือเอาความสะดวกของภาคราชการเป็นที่ตั้ง ค่าใช้จ่ายจากการที่ต้องเสียเวลาจะตกเป็นภาระของประชาชน

3) ประชาชนทั่วไปไม่รู้ถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกฎหมายราชการ ทำให้เกิดช่องทางให้มีการทุจริตคอร์รัปชัน

4) กฎหมายยุ่งยากซับซ้อน เกิดการสร้างเงื่อนไขต่าง ๆ มากมายจนทั้งข้าราชการและประชาชนทั่วไปเกิดความสับสน

5) บทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

เพื่อที่จะให้ภาคราชการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการในฐานะที่มีส่วนในการให้ข้อมูล และให้ความเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจทาง ด้านนโยบายของนักการเมือง รวมทั้งเป็นผู้มีหน้าที่แปลงนโยบายให้เป็นแนวทางปฏิบัติตลอดจน กำหนดมาตรการ เพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง เป็นผู้ออกกฎระเบียบและหามาตรการ ในการสร้างระบบ จูงใจทั้งในทางบวก และทางลบ เพื่อช่วยดูแลให้มีการใช้กฎกติกาอย่าง เป็นธรรม ช่วยจูงใจให้มีการ รักษากฎกติกาเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวม ในระยะยาวและในหลายกรณีอาจมี หน้าที่ที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชนโดยตรง การที่ระบบราชการจะสามารถบรรลุ ภารกิจเหล่านี้ได้ ตัวข้าราชการเองจะต้องมีลักษณะเด่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้าราชการจะต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติในการคิดถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก
2. ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิผลและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ
3. ข้าราชการที่ดีก็คือ การเป็นมืออาชีพ คือ มีความความสามารถใน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

4. ข้าราชการจะต้องรักษาจรรยาบรรณของอาชีพ (Professional Ethics) ไว้เป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับตัวข้าราชการเป็นอย่างมากยิ่งกว่า ผู้ประกอบอาชีพในภาคอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะผลการทำงานของข้าราชการย่อมมีผลกระทบต่อ สาธารณะที่กว้างขวางมากกว่านักธุรกิจและผู้บริการโดยตรงแก่ประชาชนเป็นราย ๆ ไป

2.6.3 การให้บริการประชาชน

2.6.3.1 กำหนดหรือวางบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชนให้มีความชัดเจน เพื่อไม่ให้สับสนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

2.6.3.2 ปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ประหยัด อาทิเช่น การจัดให้บริการประชาชนแบบบริการจุดเดียวจบ (One-Stop Service)

2.6.3.3 ปรับเปลี่ยนวิธีการคิด และการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นในรูปของหน่วยงานเหมือนของเอกชนในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเป็นมิตรมากขึ้น โดยเน้นการให้บริการประชาชนเหมือนบริษัทให้บริการลูกค้า

2.6.3.4 ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการ สามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจนและรวดเร็ว

2.6.3.5 ส่งข้าราชการที่ดีจริง ๆ ลงไปทำงานใกล้ชิดเพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤตศรัทธาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน วัตถุประสงค์สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามขึ้น เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2498 โดยใช้สถานที่ของอาคารสงเคราะห์เป็นที่ตั้งที่ทำการ ต่อมาได้ย้ายที่ตั้งที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จากอาคารสงเคราะห์ไปเช่าอยู่อาคารพาณิชย์ 2 ชั้น 4 คูหา เลขที่ 188/1-4 ถนนมหาสารคาม-อำเภอ โกสุมพิสัย-ขอนแก่น (ถนนนครสวรรค์) เป็นที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2510 ต่อมากรมที่ดินได้จัดสรรเงินงบประมาณจำนวน 420,000 บาท สำหรับก่อสร้างอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งตั้งอยู่ในที่ดินราชพัสดุแปลงหมายเลข 2646 เนื้อที่ประมาณ 2 - 0 - 28 ไร่ และเปิดทำการในเดือน มกราคม 2514 (ได้ทำพิธีเปิดสำนักงานที่ดินจังหวัดฯ ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2514)

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2545 จังหวัดมหาสารคามได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณเป็นเงิน 129,200,000 บาท เพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามหลังใหม่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น อยู่ในศูนย์ราชการจังหวัดมหาสารคาม และเปิดทำการตั้งแต่วันที่ 18 ตุลาคม 2546 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

สำหรับชั้นบนใช้เป็นห้องประชุม ห้องเก็บเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ห้องเก็บระวาง และห้องรับรอง พื้นที่ที่เหลือจึงเป็นที่โล่งว่างมากสามารถนำไปใช้เป็นสถานที่จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับภารกิจของกรมที่ดินได้โดยสะดวก ซึ่งจะเป็นของข้าราชการกรมที่ดินที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคอีสานได้อีกด้วย เนื่องจากจังหวัดมหาสารคาม เป็นศูนย์กลางของภาคอีสาน (สะคืออีสาน) คือตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดอื่น ๆ ในภาคอีสานในระยะทางที่เท่า ๆ กัน

2.6.4 วิสัยทัศน์ กรมที่ดิน

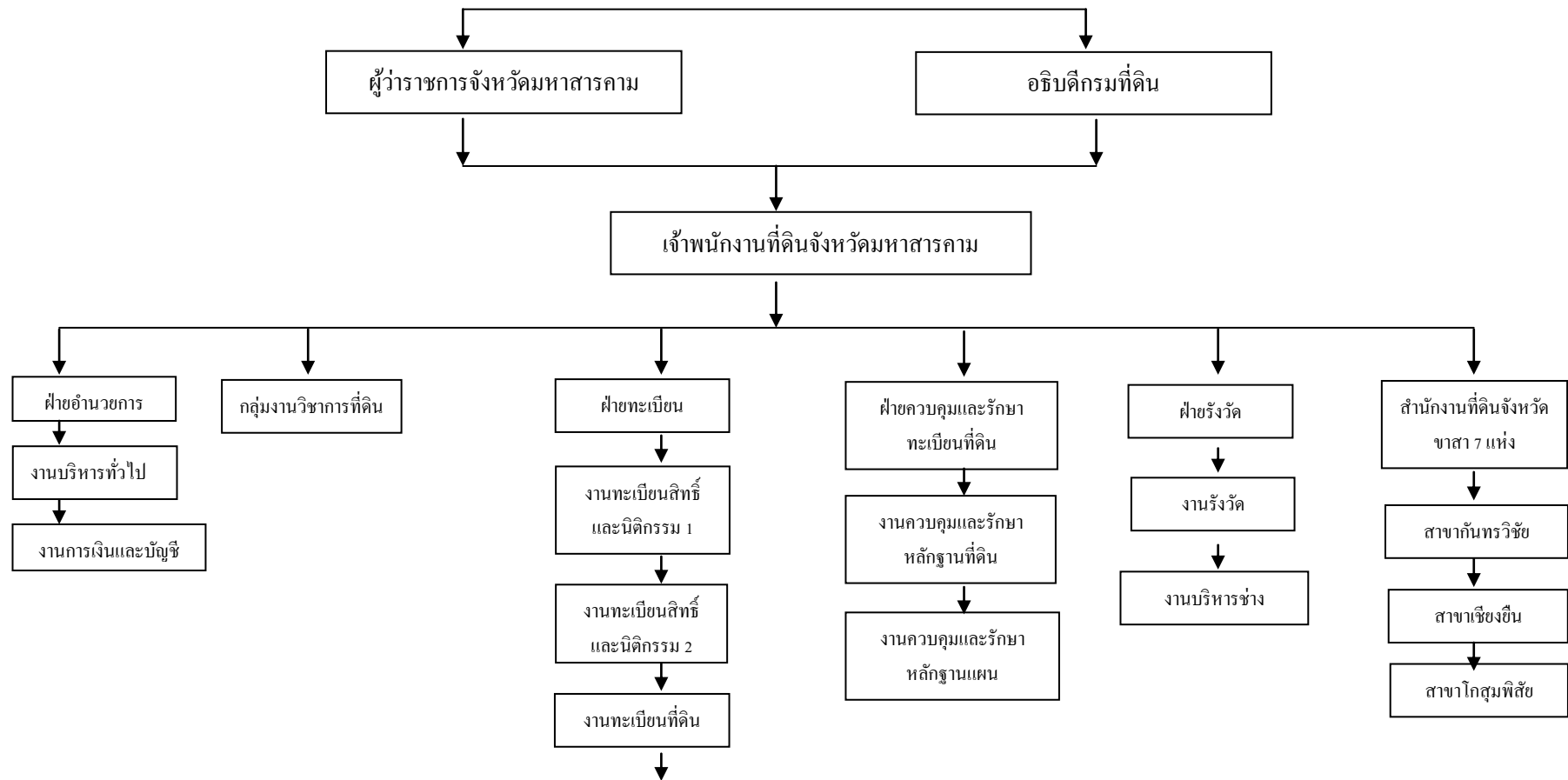
“เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่ แห่งชาติ ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ”

2.6.5 พันธกิจ กรมที่ดิน

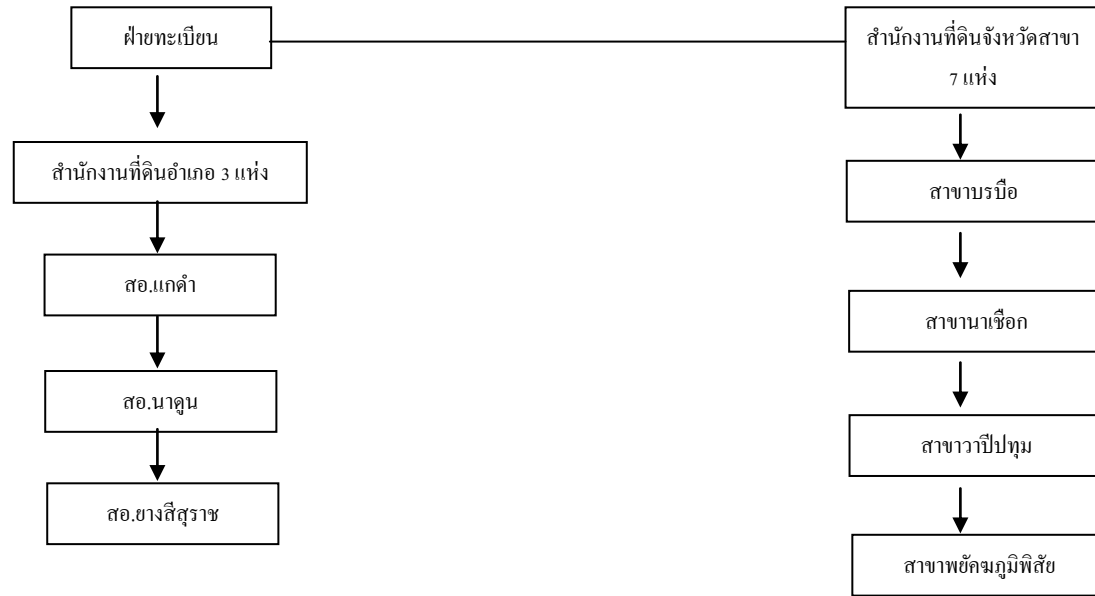
2.6.5.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดิน เพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดินและการให้ประโยชน์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมืองตลอดถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น

- 2.6.5.2 บริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2.6.5.3 ส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

โครงสร้างสำนักงานที่ดิน



(ต่อ)



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานที่ดิน. ปรับปรุงจาก คู่มือการทำงานสำนักงานที่ดิน. โดย สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม, 2556, มหาสารคาม : สารคามการพิมพ์

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

กรกช ฌ ลำพูน (2543, น. 97) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สายในทางด้าน การให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และเพื่อหาทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และในส่วนของภาคสนามได้ใช้แบบสอบถามสุ่มถามกับประชาชนที่เคยมารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย จำนวน 250 คน อีกทั้งได้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่แท้จริง และขอทราบแนวทางในการแก้ไขต่อไป ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมีอายุตั้งแต่ 30 ขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีครอบครัวแล้ว กิจกรรมที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดิน ได้แก่ ด้านการซื้อขายให้จำนอง ใต้ถุน เป็นต้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ฝ่ายอำนวยการ กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนการของใช้บริการ การตอบคำซักถามของเจ้าหน้าที่ในระดับค่อนข้างน้อย ฝ่ายทะเบียน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับคำขอ การสอบสวนผู้ขอรับบริการมีความชัดเจนและโปร่งใส และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาด้วยค่าเฉลี่ย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และข้อมูลมีความกระจายมาก ฝ่ายรังวัด ก็เช่นกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ไม่สูงมากนักเกี่ยวกับการนัดหมายเพื่อไปสำรวจรังวัดในระยะเวลาที่เหมาะสม ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ ความพึงพอใจกระจายอยู่มาก เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ด้านทั่วไป พบว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลภายในสำนักงานส่วนหนึ่งให้บริการที่ไม่ดีขานมนุษย์สัมพันธ์ อหยาศัย ความกระตือรือร้นในการให้บริการฝ่ายอื่น ๆ ที่ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้นก็สมควรได้รับการปรับปรุงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในปัจจุบันทางราชการได้พยายามสร้างทัศนคติต่อการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการใหม่ โดยคำนึงความเอื้ออาทร ความเห็นใจ และอยู่บนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม ประกอบกับข้อครหา ที่ประชาชนมีความพึงใจว่าจะได้รับการบริการที่ไม่ทัดเทียมกันหากรายได้ไม่มีประโยชน์แก่ข้าราชการผู้ให้บริการ เป็นต้น แม้ว่าความเป็นจริงเป็นประเด็นเฉพาะบุคคล มิได้เกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลแต่กลับสร้างความเสียหายต่อภาพพจน์ของ

สำนักงานที่ดินเป็นอย่างมาก ดังนั้นทุกฝ่ายควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดี หากเป็นเช่นนั้นแล้วย่อมเปลี่ยนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้นได้ และอาจเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรแห่งนี้ได้ในที่สุดด้วย

รุทธ์ สุขสำราญ (2546, น. 114) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุก ๆ ด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้รับบริการมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุก ๆ ด้าน ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมต้องการรับบริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และผู้รับบริการที่มีอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และประเภทของการรับบริการต่างก็มีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันยกเว้นผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีสภาพปัญหาด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีสภาพปัญหามากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักธุรกิจ และผู้มารับบริการที่ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการมีสภาพปัญหาทุก ๆ ด้านมากกว่าผู้มีประสบการณ์ในการรับบริการจากงานทะเบียน รวมทั้งผู้รับบริการในงานทะเบียนต้องการรับบริการในทุก ๆ ด้าน มากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549, น. 91) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทางวาจาและน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเป็นอันดับปฏิบัติงานที่ 2,3 และ 4 โดยความพึงพอใจปานกลาง และด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการเป็นอันดับสุดท้าย ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึง

พอใจมากด้านการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ด้านการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอันดับที่ 2,3 และ 4 โดยความพึงพอใจปานกลาง และด้านระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย และด้านอาคารสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจปานกลาง ด้านการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา ด้านความพร้อมและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ด้านการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก และความพอเพียงของสถานที่จอดรถ และด้านการจัดห้องสุขาให้กับผู้ใช้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

วชิรวัฒน์ เลียงบุญ (2549, น. 61) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคารสถานที่ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลา ที่ไปติดต่อ และประเภทของงานที่ติดต่อ พบว่า ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

กมลพร พวงคำ (2550, น. 126-128) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้านความรวดเร็ว ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ / ไม่แน่ใจ มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาติดต่อเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ระยะเวลาในการรอให้บริการเป็นเวลานานมากกว่า 1 ชั่วโมง ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในภาพรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ ทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่รับเงินมีความน่าเชื่อถือ ไม่ต้องจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว เพื่อให้งานเสร็จเร็ว การให้บริการของสำนักงานที่ดินไม่มีการเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับผลประโยชน์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ / ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 1 รายการ คือ ผลงานที่ได้รับความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ /

ไม่แน่ใจ มี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ มีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอยู่เสมอ และขั้นตอนต่าง ๆ ไม่มีความซับซ้อนและสามารถรับผลงานในวันที่มาติดต่อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ / ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ / ไม่แน่ใจ 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีการเขียนอย่างเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน และส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย 1 รายการ คือ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ มีเพียงพอต่อความต้องการ ด้านการให้บริการที่มีความเสมอภาคในภาพรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ ไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ ไม่แน่ใจ ทุกข้อ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้อื่น มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และมีการให้บริการด้านความเสมอภาค

สุทิวรรณ บัวอินทร์ (2551, น. 124) ปัญหาพิเศษ เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ชลบุรี, น. มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง ด้านบริการและอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องแบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้แล้วความประทับใจในคุณภาพของการบริการสำนักงานที่ดินในภาพรวม ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ดำเนินการให้บริการแล้วเสร็จ ภายใน 1.30 ชั่วโมง คิวการไปรังวัดที่ดินของเจ้าหน้าที่ช่างรังวัด ภายใน 30 วัน ความสะดวกในการติดต่อกับช่างรังวัดในวันทำการรังวัด และน้อยที่สุด การให้บริการตั้งแต่ขอรังวัดจนถึงวันรับโฉนดภายใน 64 วันทำการ ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความจริงใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดิน ความยุติธรรม และเท่าเทียมกันในการให้บริการ การให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์ม ๆ และน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน และด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องความสะดวก และเรียบร้อยภายในอาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงานที่ดิน ความเหมาะสมรูปแบบการตกแต่งภายใน ความเหมาะสมและความสะดวก

ภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้นั่งรถ เครื่องดื่ม ความสะอาดและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะอาดของสถานที่จอดรถ ความเหมาะสมและสะดวกและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความเหมาะสมและสะดวกของทำเลพื้นที่ตั้ง ความชัดเจนของสัญลักษณ์ที่แสงคให้ เห็นว่าการมาติดต่อสำนักงานที่ดิน ได้ถูกต้อง ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัยและน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนของป้ายบอกทางที่สำนักงานที่ดิน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง ซึ่งมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

แสวง ดาวเรือง (2552, น. 112) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรณีศึกษา, น. ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามปัจจัยทางการตลาดและบริการ พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการติดต่องาน ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วน ด้านผลของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งตามสถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้รับบริการมีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน โดยระดับความพึงพอใจของผู้ที่มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาท มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ รับบริการเรื่องสอบเขตที่ดินรับบริการเรื่องแบ่งแยก รองลงมา คือ รับบริการเรื่องออกโฉนด ตามด้วยรับบริการเรื่องแบ่งแยกและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ รับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดิน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาทมีความพึงพอใจมากที่สุด เพราะว่าเป็นเรื่องที่มีการรักษาประโยชน์ของผู้ที่มาขอรับบริการ ที่ต้องมีการดำเนินการที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องในการรักษาสิทธิของผู้มารับบริการ สำหรับผู้ที่มารับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดินมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นเรื่องที่ต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานมาก ทั้งยังมีขั้นตอนการทำงานทั้งที่สำนักงานและการลงพื้นที่ เพื่อทำการรื้อวัดสำรวจแผนที่ใหม่ใช้เวลาในการทำงานนานนั่นเอง จึงเป็นเรื่องที่ผู้มาขอรับบริการต้องรอจึงต้องใช้ความอดทนมากอาจเกิดความรู้สึกรำคาญก็เป็นได้

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

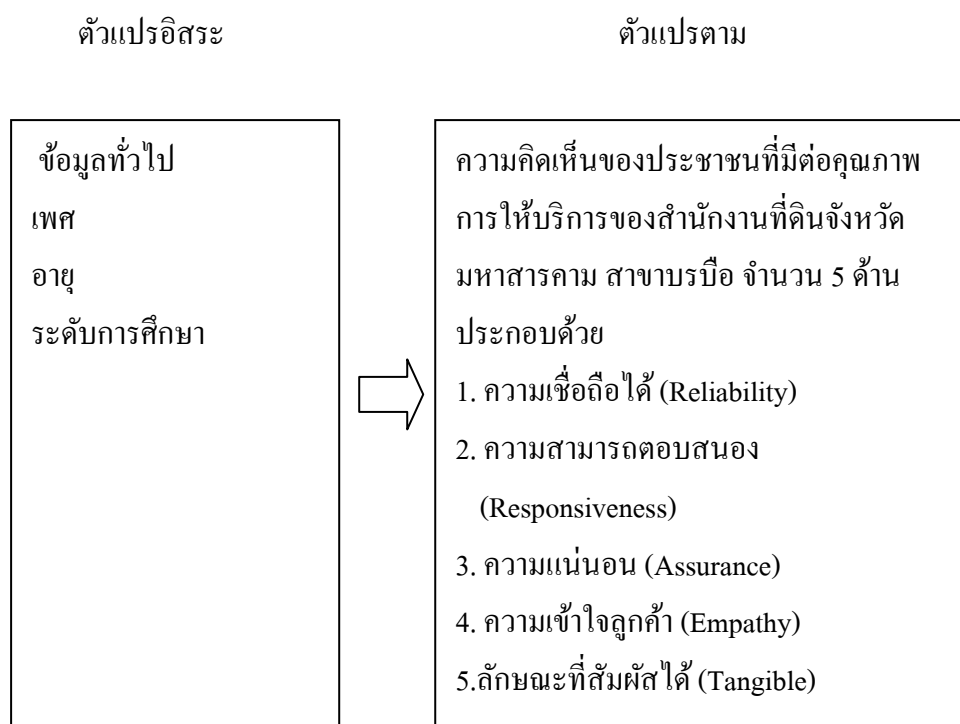
Fitzgerald and Durant (1980, pp. 585 - 594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านสำรวจ อักคิภย์ อนามัย การศึกษาและถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้น การประเมินจากอดีตด้วย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น

เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้ เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่ มากขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมี การพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบการบริการจะมีมากกว่า เมืองขนาดเล็ก จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการ บริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามา มี อิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามา มีอิทธิพลใน ระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิด จากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์

ที่ได้รับ หนึ่งใน การพยายาม พยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามา มีอิทธิพลในระบบการส่งมอบ บริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่า ที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการวิจัย โดยตัวแปรคุณภาพการบริการ โดยใช้กรอบแนวคิดของ Parasuraman (1994, p. 241) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย