บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. บริบททั่วไปของกรมที่ดิน
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมาย

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

สงคราม ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

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 ฤทธิ์รุ่ง (2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการการบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นต้อนรับ และให้ความสะดวก สบายแก่ ด้วยยิ้มแย้ม เอาในเขามาใส่ใจเราและเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจการให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบัน และอนาคตจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตใน ภาคเอกชนนั้นหน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากัน ย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและ ส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อม ถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ หน่วยงานทั้งส่วนราชการรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพใน การให้บริการให้ดีอยู่ตลอดเวลา

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett. 1954 : 141 ; อ้างถึงใน วราพรรณ สันทัศนะโชค. 2540 : 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงาน ด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการ อย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียม กันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็น ผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟ ไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการ อย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึง จำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียม ตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่น การทำงานของ ตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการ ที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพนซัสกี้ และโทมัส

(Penchansky and Thomas. 1981 : 212 ; อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข. 2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ

3. ลักษณะของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4. องค์ประกอบของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

5. หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 102) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากองค์การเอง

เวเบอร์ (Weber. 1966 : 174 ; อ้างใน วราพรรณ สันทัสนะโชค. 2540 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma. 1973 : 185 ; อ้างถึงใน วราพรรณ สันทัสนะโชค. 2540 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งเพนชานสกี (Penchansky) และโทมาส (Thomas. 1981 : 321 ; อ้างถึงใน วราพรรณ สันทัสนะโชค. 2540 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

6. การปฏิบัติงาน

6.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

6.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

6.1.2 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

6.1.3 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

6.1.4 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6.1.5 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

6.1.6 ห้องน้ำสะอาด

6.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

6.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

6.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

6.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

6.3 วิธีการปฏิบัติงาน

6.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

6.3.2 การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

4) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

5) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

6.3.3 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

6.4 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า "ทำไม่ได้" โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจนชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.4.1 ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

6.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งเสรี ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้การบริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งออกจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

6.5.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน

6.5.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

6.5.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน

การให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักงานทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6.6 การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

6.8 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมี และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน

ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่นการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6.9 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

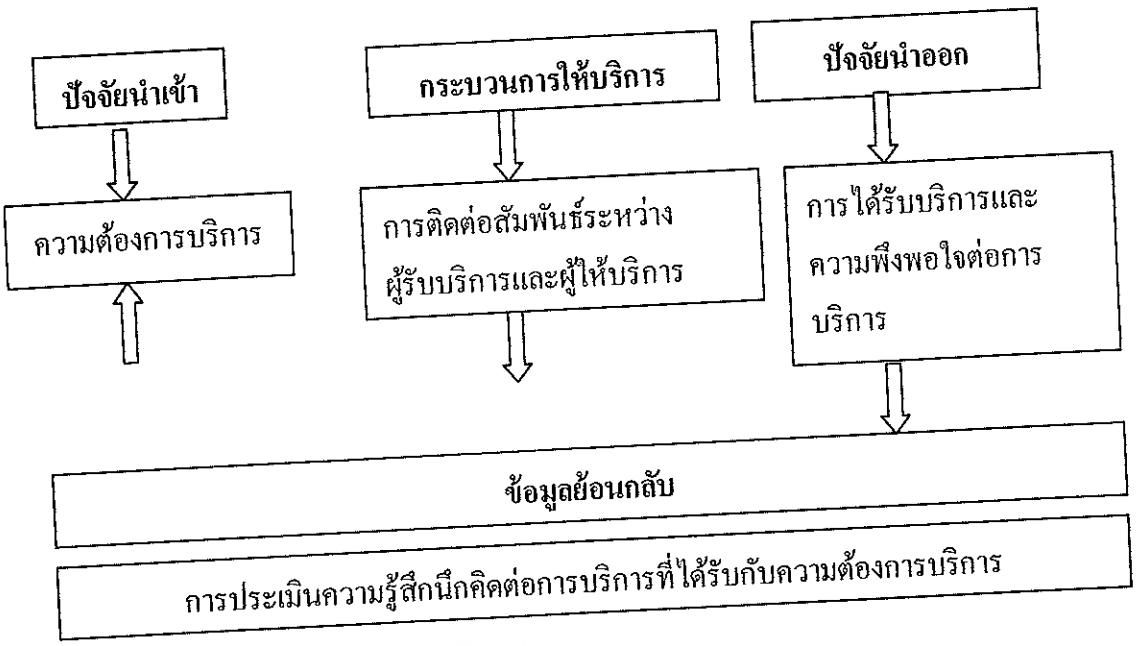
6.10 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.10.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

7. กระบวนการให้บริการ

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



แผนภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ

8. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้

8.1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ

8.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

8.3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

8.4 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

8.5 ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

8.6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

8.7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

8.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

8.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

9. การให้บริการสาธารณะ

9.1 การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์. อ้างถึงใน จุฑารัตน์ สุภาโอษฐ์. 2538 : 12) และบรรจบ กาญจนดุล (2533 : 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2535 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ช่องทางการให้บริการ และ 5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ และกุลธน ธนาพงศธร. 2528 : 11 ; อ้างถึงใน สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ. 2544 : 36) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ ๆ ได้แก่

9.1.1 การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

9.1.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง ประยูร กาญจนดุล (อ้างถึงใน พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. 2541 : 21) ได้ กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะฝ่ายปกครอง ไว้ดังนี้

1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลัง คน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรมเท่าเทียมและเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

9.2 การวัดการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรีย์ แอล บรุดนีย์ และโรเบิรต์ อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England, อ้างถึงใน พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. 2541 : 22) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย สรุปตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย

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

ที่มา : พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี (2541 : 14)

วิธีการจัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน คือ การวัดอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้ที่รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ จากแนวคิดเกี่ยวกับวัดการให้บริการสาธารณะที่กล่าวอ้างข้างต้น ซึ่งได้นำมาทำการสังเคราะห์แล้ว สรุปที่สำคัญ 3 ประการ คือ

9.2.1 ในแนวทางการวัดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบอัตวิสัยและแนวทางการวัดวัตถุวิสัย โดยแนวทางแรกเน้นวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะที่แนวทางหลังวัดที่ผู้ให้บริการ

9.2.2 ในแนวทางการวัดแบบอัตวิสัยที่เน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ร้องขอผู้รับบริการเป็นการเน้นแนวทางแบบอัตวิสัย มีฐานคติที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล สามารถที่จะวัดได้ 6 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2) ความเสมอภาคในการให้บริการ

3) การให้บริการที่ตรงเวลา

4) การให้บริการอย่างพอเพียง

5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6) ความก้าวหน้าในการให้บริการ

9.2.3 ในแนวทางการวัดแบบวัตถุวิสัยที่เน้นวัดที่การให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถที่จะวัดได้ใน 2 องค์การที่สำคัญ คือ

1) ประสิทธิภาพของการให้บริการวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

2) ประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

ซึ่งจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงใด อย่างไร ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ (สาโรจ ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทราบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น 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 ความมุ่งหมายของการให้บริการสาธารณะและเข้าใจความหมายของการให้บริการทั้งความสำคัญของการบริการที่เป็นงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาเพื่อร่วมกันปฏิบัติงานให้บริการตามกลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จนบรรลุวัตถุประสงค์ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจจนสามารถแข่งขันกับการให้บริการของภาคเอกชนได้

กลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา

ในกระบวนการพัฒนางานการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ในสำนักงานที่ดินมาทำหน้าที่อย่างสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เฮนรี ซี ลูแคส (Henry C. Lucas. 1985 : 5) ได้ระบุว่า ระบบ หมายถึง ชุดองค์ประกอบขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน และมีการผสมผสานกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของระบบ หรือองค์กร นั้นการดำเนินการตามกลยุทธ์ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาจะสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา โดย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

ปัจจัยการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทาง จิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ (จินตนา บุญบงการ. 2545 : 44) ได้ระบุว่าหน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศได้จะมีคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลาย ๆ ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า "การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า"

2. หน่วยงานมีการรณรงค์ และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า "การให้บริการ คือ งานของราชการ" ทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุผลและผลและความสำคัญ

3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะข้าราชการที่สัมผัสประชาชนโดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่นสะดวก

4. หน่วยงานเหล่านี้ตระหนักว่าปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้น จึงต้องมีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา

5. หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงานเพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้สูงนั้นเป็นความจริงได้ คือ สามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ

6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

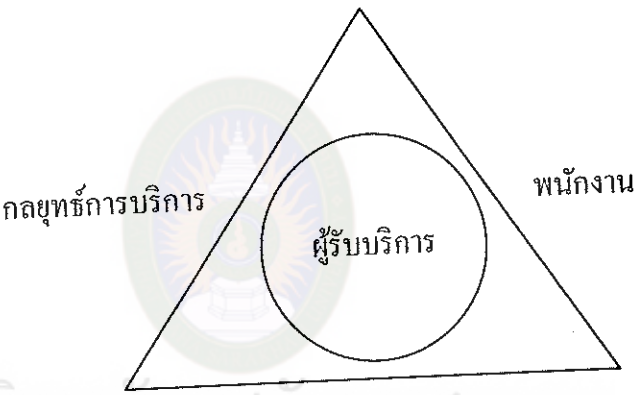
8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงินเพื่อประเมินความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเป็นสิ่งทำยากแต่หากพยายามหาหลักเกณฑ์ก็อาจทำได้

9. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนอาจเป็นค่านิยมอย่างจริงใจของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุก ๆ ระดับทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป

คาร์ล์ และโลเบรค (Kotler and Roberto. 1998 : 310 ; อ้างถึงใน จินตนา บุญบงการ. 2545 : 45) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ อันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ เรียกรูปนี้ว่า The Service Triangle หรือสามเหลี่ยมแห่งบริการ ดังแผนภาพที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

ที่มา : จินตนา บุญบงการ (2545 : 42)

จากหลักการนี้ จะเห็นว่าการจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักอันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียงมีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี โดยหลักฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการอันต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ เข้าพบเข้าปรึกษา เข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง

กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

3. ข้าราชการ (Staff) ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิผลต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

ดังนั้น ปัจจัยการให้บริการ หมายถึง ทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ สิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารเพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้าและผู้ปฏิบัติ การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ และกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้ที่ดีแก่ประชาชน

ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดของคาร์ส์ และโลเบรก (Kotler and Roberto. 1998 : 310) เป็นกรอบแนวคิดในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. กลยุทธการบริหาร (Strategy) กำหนดให้เป็นเรื่องของเทคนิควิการให้บริการ เรื่อง อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ระบบงาน (System) กำหนดเป็นกรอบเรื่องกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3. ทรัพยากร (Staff) กำหนดให้เป็นกรอบเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ

กระบวนการให้บริการตามแผนพัฒนาการบริการจะมีขั้นตอน และวิธีการอันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการที่ประชาชนประทับใจ และได้ประโยชน์สูงสุด โดยเริ่มจากผู้บริการสูงสุดลงไป (จินตนา บุญบงการ. 2545 : 46) ได้ระบุขั้นตอนที่สำคัญ ๆ ตามตารางที่ 2 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2 กระบวนการให้บริการตามแผนพัฒนาการบริการ

ขั้นตอน	วิธีการ
1. ผู้บริการระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้าในการให้บริการ	1. มีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน 2. กำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมาย และโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำปี 3. กำหนดคำขวัญประจำองค์กร 4. แถลงนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน 5. มีการประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อบริการที่เป็นเลิศ
2. มีการศึกษาหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการในข้าราชการทุกระดับ	1. หาตำราผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ หรือความเข้าใจ 2. ผู้บริหารเรียนรู้การกำหนด นโยบายและการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรวิธีการวัดคุณภาพบริการและเทคนิคต่าง ๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ 3. มีการแถลงหรือแจ้งแก่ข้าราชการทุกคนว่าการบริการคืองานของข้าราชการ และทุกคนจะต้องเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุดในงานของตนแก่ประชาชนทุกระดับ
3. มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรเท่านั้นโดยผู้บริหารระดับสูง	1. มีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กรให้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน 2. กำหนดให้หัวหน้าแผนกทุกคนรับรู้มีการประชุมชี้แจงและเอาไปถือปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขั้นตอน	วิธีการ
	หน่วยงานด้านการบริการ เป้าหมายประจำปี และคำขวัญด้านการบริการ
4. ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิผลให้บริการ	1. มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ 2. มีการวางผังหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับไม่วกวน 3. ทำงานให้ง่าย ผู้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ 4. ทำหนังสือคู่มือบริการที่เหมาะกับหน่วยงานในแต่ละหน้าที่ แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่ายเข้าใจง่ายใช้เป็นคู่มือตัดสินใจได้ง่าย
5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดีและการพัฒนาความสามารถในการ	1. อบรมข้าราชการทุกด้านเรื่องการบริการอย่างน้อย 3 – 6 ชั่วโมงให้บริการต่อไป 2. จัดสัมมนาให้ข้าราชการแต่ละกลุ่มรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน การให้บริการแก่ประชาชนคือหาจุดอ่อนให้การบริการของตนและใช้เป็นเครื่องช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป 3. จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์การบริการ 4. จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง 5. จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ 6. จัดการประกวดคำขวัญการบริการที่ดี 7. จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น เงินเดือน 8. การให้ตำแหน่งหรือรางวัลพิเศษแก่ข้าราชการที่ประชาชนคัดเลือกว่าให้บริการดีเยี่ยมและดีเลิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขั้นตอน	วิธีการ
6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ	1. การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงามโอ่โถงสะดวกสบายเพื่อประชาชนที่มาติดต่อ 2. จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงานมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ 3. รณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อยทั้งที่ทำงานห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกสถานที่ทำงานและให้บริการ
7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการโดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวกเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี	1. การใช้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ 2. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการเครื่องจักร 3. ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย เช่น เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ มีโทรศัพท์สาธารณะทุกจุดเพื่อประชาชน มีเครื่องโทรสารทุกหน่วยงาน 4. ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อให้คุณภาพบริการดีขึ้น 5. เพิ่มระบบให้ประชาชนเข้าพบได้ง่าย 6. ประชาชนได้รับบริการทันที
8. รณรงค์สร้าง ปลูกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร	1. กำหนดไว้ในหน้าที่งานของทุกหน่วยงานว่างานสำคัญคือการให้บริการประชาชน 2. ปลูกฝังค่านิยม การอบรมหรือแผ่นป้ายให้ข้าราชการทุกคนตระหนักในขณะที่ปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของข้าราชการ” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” “การพึงพอใจ คือ หัวใจในการให้บริการ”
9. จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงงานบริการ	1. คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ 2. คณะทำงานรณรงค์สร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร 3. คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขั้นตอน	วิธีการ
	4. คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น 5. คณะกรรมการคัดเลือกข้าราชการให้บริการดีเด่น ฯลฯ
10. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์การให้ดีขึ้นตลอดเวลา	1. ยุบเลิกแผนกร้องทุกข์แต่ให้ข้าราชการรับฟังการร้องทุกข์เองทุกแผนกและรีบหาทางแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทันที 2. จัดแผนกประชาสัมพันธ์แนะนำประชาชนเรื่องขั้นตอน วิธีการช่วยเขียนคำร้องเรียนช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับบริการได้อย่างมั่นใจ สะดวก ไม่เสียเวลา 3. จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อยควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ (กลุ่มคิวซี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี 4. ออกแบบและจัดผังการให้บริการประชาชนใหม่ทำให้สะดวกสบายขึ้น
11. เน้นจุดสำคัญที่ข้าราชการผู้สัมผัสประชาชน	1. ทดสอบความมั่นคงทางอารมณ์ การควบคุมสถานการณ์ 2. ฝึกอบรมด้านการบริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นพิเศษ 3. ทบทวนบทบาทความสำคัญให้เน้นการบริการแก่ประชาชน 4. วัดผลงานการบริการให้ชัดเจน เช่น ถามความเห็นประชาชนให้ประชาชนให้คะแนนประมวลผลการให้คะแนนและใช้เป็นเครื่องวัดความดีความชอบในการปฏิบัติราชการ
12. รณรงค์ให้ประชาชนรับรู้ว่า “การบริการคือ งานของข้าราชการ”	1. โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน 2. จัดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นและมีการตอบสนองข้อเสนอแนะ 3. จัดตั้งระบบแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขั้นตอน	วิธีการ
	4. มีมาตรการตักเตือนและลงโทษที่สมเหตุสมผลต่อข้าราชการและหน่วยงานที่ละเลยการให้บริการประชาชนที่ดีพอ 5. การติดโปสเตอร์ป้ายเตือนใจ คำขวัญที่เน้นให้ทั้งประชาชนและข้าราชการเห็นความสำคัญของการบริการ 6. ติดตั้งบอร์ดพิเศษเฉพาะประกาศเกี่ยวกับการบริการและคำชมเชยที่ได้รับจากประชาชน

ที่มา : จินตนา บุญบงการ (2545 : 14)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่นักบริหารและนักจิตวิทยาสนใจศึกษามานานแล้วและมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman. 1964 ; อ้างถึงใน อารมณ์ศรี เทียนทอง. 2544 : 48) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลในโรงเรียนอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จ บางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 ; อ้างถึงใน อารมณ์ศรี เทียนทอง. 2544 : 48) มีความเห็นว่า ขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึงความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มอร์ส (Morse. 1985 ; อ้างถึงใน อารมณ์ศรี เทียนทอง. 2544 : 48) อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ล็อค (Locke. 1976, quoted in Lee and others. 1994 : 84) ให้ความหมายว่า หมายถึงความรู้สึกหรือสภาพอารมณ์ทางบวกที่มีผลจากการประเมินงานประประสบการณ์ในงานของบุคคลคนหนึ่งซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบกับความต้องการของตน

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

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

สมบูรณ์ พรรณาภพ (2521 : 167 ; อ้างถึงใน อินทิรา เพ็งแก้ว. 2538 : 43) เสนอว่า ความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

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

อินทิรา เพ็งแก้ว (2538 : 44) ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อโรงเรียน

3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อโรงเรียน

4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในโรงเรียนร่วมกัน

5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในโรงเรียนที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ

3. การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 17) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539 : 101) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนะคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไปสอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ปียากุล (2543 : 94) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM RAJABHAT UNIVERSITY

ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ดังนั้น ความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

4. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. มิติความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล (อร่าม สัมพะวงค์. 2541 : 13) กล่าวไว้ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ วูรม์ (Vroom) พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

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

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

สรุปในด้านความพึงพอใจต่อการบริหาร สรุปได้ว่า การมุ่งเน้นในการให้บริการ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ และส่งเสริมให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 120) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ รามางกูร (2539 : 111) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544 : 98) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยม

ด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ วรกิจโภคากร (2546 : 97) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา กุลวานิช ไชยนันท์ (2535 : 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 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
   5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

6.3 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

7. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

7.1 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

7.2 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

7.3 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

8. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

8.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

8.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

คอทเล็ต (Kotler. 2000 : 124) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้ง การผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คน อื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัด ในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขาย บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528 : 114) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการ ให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุ เป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความ พึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความ ต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการ ปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขณะที่ Parasuraman (1994 : 241) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัย ความหมาย

ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง

ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว

ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

มิลเลท (John Millet. 1954 : 241-242 ; อ้างใน วราพรรณ สันทัสนะโชค. 2540 : 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) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : 32) ได้จำแนกหลักการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริบททั่วไปของกรมที่ดิน

1. ประวัติความเป็นมาของกรมที่ดิน

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระบรมราชโองการออกโฉนดที่ดินเมืองกรุงเก่าโดยให้กระทรวงเกษตราธิการเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาจึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้สถาปนากรมที่ดินขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธุ์ พ.ศ. 2444 โดยเรียกชื่อว่ากรมทะเบียนที่ดินสังกัดกระทรวงเกษตราธิการต่อมา กรมที่ดินได้เปลี่ยนชื่อและสังกัดกระทรวงเป็นลำดับ (อดิศร สุขกมล. 2541 : 1) ดังนี้

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

1.2 กรมทะเบียนที่ดิน โอนมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน

พ.ศ. 2475 ตามประกาศพระบรมราชโองการผลัดเปลี่ยนเสนาบดี 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"

1.3 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ตามประกาศพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พ.ศ. 2476 และได้มี พระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงเศรษฐการ พ.ศ. 2476 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 โอนมาสังกัดกระทรวงเศรษฐการ

1.4 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการเมื่อวันที่1เมษายน พ.ศ. 2478 ตามประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ สำนักงานและกรมใน กระทรวงเกษตราธิการ พ.ศ. 2478

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

1.6 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินจังหวัด การกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 8 ฉ ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 ได้มีการแบ่งส่วนราชการและกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ไว้ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดินระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ดังนี้

2. อำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดิน

2.1 กรมที่ดิน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุดกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง รวมทั้งกำกับเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัดและดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติและประมวลผล

2.1.3 พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดิน

2.1.4 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.2 สำนักงานที่ดินจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.2.1 ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุดกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดินกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด

2.2.2 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือทำธุระเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

2.2.3 กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ

2.2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มีการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

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

โดยในปัจจุบันมีสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวมกัน ทั้งสิ้นรวม 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

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ RAJABHAT MUBARAK UNIVERSITY

สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดมหาสารคามจะมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขาซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคซึ่ง โครงสร้างการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการแบ่งงานออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด ฝ่ายกลุ่มงานวิชาการ ฝ่ายควบคุม และรักษาหลักฐานที่ดิน

3. หลักการและหลักปฏิบัติการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน (กรมที่ดิน. 2548 : 20) สรุปไว้ดังนี้ สำนักงานที่ดินจะมีโครงสร้างอัตรากำลังแบ่งตามประเภทและลักษณะของงาน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด จะมีฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน ส่วนสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และส่วนแยก จะมีฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด สำหรับสำนักงานที่ดินอำเภอ/กิ่งอำเภอ จะแบ่งเป็นด้านการทะเบียน และด้านการรังวัด อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินคือ ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วย อาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมาย ว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ ออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดสอบเขต การรังวัด แบ่งแยกที่ดิน การรังวัดรวมโฉนดที่ดิน การทำแผนที่สำหรับที่หลวงและการรังวัดเพื่อ สนองนโยบายส่วนราชการอื่น รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากร เกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือการทำธุรกรรมเกี่ยวกับ อสังหาริมทรัพย์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะต้องมีการให้บริการ เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบุคคลและนิติบุคคลทั่วไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว ได้รับประโยชน์ และได้รับความประทับใจ ผู้ให้บริการจึงควรมี คุณสมบัติ ดังนี้คือ มีความรอบรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ศิลปะในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมนุษย์สัมพันธ์ และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

3.1 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการด้านอำนวยการ ขอบเขตงานด้านอำนวยการของสำนักงานที่ดิน คือ การอำนวยการบริหารราชการ ของสำนักงานที่ดิน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล และอาคารสถานที่ของ สำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุมและงาน ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ภาระหน้าที่ดังกล่าวมีความกว้างขวาง และครอบคลุมงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

และการควบคุมงานทุกด้าน มีความสำคัญใน การสนับสนุนประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงาน บริการของทุกฝ่ายในสำนักงานที่ดิน

3.1.1 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายอำนวยการ

1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบริหารและอำนวยการ ตลอดจนระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

2) มีความละเอียด รอบคอบ และแม่นยำในการปฏิบัติงาน

3) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5) มีความโอบอ้อมอารี มีนาใจ กระตือรือร้นพร้อมที่จะช่วยเหลือและให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค

6) มีมนุษย์สัมพันธ์

7) มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับบุคคลทุกประเภททุกระดับ

8) มีความอดทนและอดกลั้นไม่ท้อแท้กับการที่ต้องถูกต่อว่าหรือตำหนิ

9) มีความขยัน พร้อมที่จะอุทิศเวลาให้กับงานราชการอย่างเต็มที่

10) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

3.1.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ

มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบงานธุรการ สารบรรณ งานพัสดุ การบริหารงานบุคคล และประชาสัมพันธ์โดยมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติคือ รับ-ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท จัดส่งหนังสือ หรือเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เก็บค้นหนังสือ ร่าง-โต้ตอบ พิมพ์ ทำสำเนา และตรวจทานความถูกต้อง งานจัดหาจัดซื้อพัสดุสำหรับใช้ในราชการ เบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สินของทางราชการให้อยู่ในสภาพที่ใช้ราชการ ได้ดี ให้บริการติดต่อ ประสานงานอำนวยความสะดวกและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานพัสดุ พ.ศ. 2535

3.1.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี

ทำหน้าที่รับและจ่ายเงิน เบิกเงินจากคลังจังหวัด นำส่งเงิน จัดทำบัญชี และทะเบียนการเงินตามระเบียบของทางราชการ ทำหลักฐานคุมเงิน นอกจากนี้จะต้องจัดทำ รายงานประจำเดือน ประจำปี และรายงานต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลาที่กรมที่ดินกำหนด ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนี้จำเป็นมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านการเงินและ ในทางบัญชีเป็นสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตการปฏิบัติงานในด้านการเงินและบัญชี

มีระเบียบให้ถือเป็นทางปฏิบัติคือ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำส่งคลังของส่วนราชการ พ.ศ. 2520 ซึ่งมีรายละเอียดกำหนดวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงิน การรับเงิน การจ่าย เงิน การจ่ายเงินยืม การเก็บรักษาเงินในตู้นิรภัย กรรมการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การตรวจสอบ นอกจากนี้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบกระทรวง การคลัง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยและกรมที่ดินด้วย

3.1.4 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

1) มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ รักษาระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด มีความกระตือรือร้น มีความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นที่ตั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อโดยมิชักช้า

2) เป็นคนตรงต่อเวลาทำงานตามเวลาที่ทางราชการกำหนดไม่ปล่อยให้ประชาชนผู้มาติดต่อรอนาน ต้องอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ ถ้ามีเรื่องติดพันอยู่ควรจะทำให้ เสร็จ แม้จะเลยเวลาราชการไปบ้างก็ตาม

3) ต้องมีความระเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต และมีความระมัดระวัง ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบชนบัตรปลอม การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยเช็คของธนาคาร การรักษาความปลอดภัยในการส่งเงินเข้าธนาคาร/ส่งคลังและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ

3.2 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล รักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำ ประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญ สำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดิน เพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือ แสดงสิทธิในที่ดิน การแก้ไขหรือเพิกถอนการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดย คลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณากรณีการขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ให้คำปรึกษา ตอบปัญหาข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับงาน ด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน รวบรวมและรายงานสถิติ ปริมาณงานของสำนักงานที่ดิน พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดิน ประสานงาน และ เร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดินและ สำนักงานที่ดิน ในที่นี้จะกล่าวถึงหน้าที่ของ

ฝ่ายวิชาการที่ดินในการวางแผนและประเมินผล การให้บริการของสำนักงานที่ดิน ดังนี้ (กรมที่ดิน. 2548 : 29-31) การวางแผนเป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องกระทำไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นการเตรียมการสำหรับการปฏิบัติงาน การวางแผนสามารถดำเนินการได้ โดยพิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คือ

3.2.1 เมื่อได้รับนโยบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องแปลงนโยบายออกมาเป็น แผนงาน และโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

3.2.2 การวางแผนการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด และทำให้งานมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี

3.2.3. วางแผนเตรียมความพร้อมในการรับรองความเปลี่ยนแปลง ทั้งสภาพ แวดล้อมภายในและภายนอก เช่น การปรับลดโครงสร้าง บุคลากร หรือการขยายหน่วยงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ขั้นตอนการวางแผน

3.3.1 กำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

3.3.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริง เช่น สถานการณ์ ปัจจัย หรือทรัพยากรที่โอกาส ข้อจำกัด จุดแข็ง จุดอ่อน

3.3.3 ลงมือวางแผนให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร เท่าใด ใช้ทรัพยากรคน วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ตลอดจน ระยะเวลาอย่างไร

3.3.4 การนำแผนไปปฏิบัติ ให้มีการมอบหมาย แบ่งงานตามแผนที่วางไว้แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ กำหนดวิธีประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก และ กำหนดวิธีการตรวจสอบ และควบคุมงานในแต่ละขั้นตอนของแผน

3.3.5 การติดตามและประเมินผล เป็นการดำเนินการเพื่อให้ทราบว่างาน/โครงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ หรือ ล้มเหลว และเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติการเป้าหมาย หรือ งบประมาณที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด แล้วเสนอรายงานผลข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์แล้ว โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด ครบถ้วนถูกต้อง ตรงประเด็น เชื่อถือได้ ให้ผู้บริหารทราบ

1) การประเมินผล เป็นการดำเนินการเพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอดีตว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีหลักการประเมิน คือ

1.1) ศึกษาดูงาน/โครงการที่จะประเมินเกี่ยวกับความเป็นมา ลักษณะวัตถุประสงค์เป้าหมาย ทรัพยากร กิจกรรม เนื้อหาสาระและขั้นตอนในการดำเนินการ

1.2) กำหนดกรอบแนวทางการประเมิน เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งใด จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างไร และตัดสินผลการประเมินด้วยอะไร

1.3) วิเคราะห์ข้อมูล โดยอาจจะเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อใช้ประกอบในการประเมินคุณค่าของงาน/โครงการ

1.4) รายงานผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

2) การประสานงาน กลุ่มงานวิชาการจำเป็นต้องมีการประสานการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การประสานงานได้รับความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ ควรใช้วิธีการ ดังนี้

2.1) ประสานงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยผ่านระบบการ ติดต่อสื่อสารที่สะดวก เพื่อให้เกิดการร่วมมือ ความรู้ ความเข้าใจ เช่น โทรศัพท์และระบบอินเตอร์เน็ต

2.2) แต่งตั้งคณะกรรมการจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันทำงาน เพื่อปรึกษาหารือข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความเข้าใจและประสานงานซึ่งกัน และกัน

2.3) จัดให้มีการประชุม ชุมนุม เพื่อสร้างสรรค์ ปรึกษา หารือ หรือแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจ และทัศนคติที่ดี

2.4) การตรวจติดตามงานเพื่อให้การแนะนำปรึกษา และปรับปรุง แก้ไข วิธีปฏิบัติงานทำงานให้ถูกต้องตามวิธีการ และวัตถุประสงค์

2.5) ใช้หลักมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ในการขอความร่วมมือ โดยการสร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ยึดหลักสายกลาง และประสานประโยชน์รับฟังข้อคิดเห็นเสนอแนะ

3.4 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

ภารกิจของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดิน คือ การให้บริการเกี่ยวกับการพิจารณารับคำขอ การสอบสวนสิทธิ และการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้า ที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคาร และโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้อง ตรงตามประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย โดยทั่วไปงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของฝ่ายทะเบียนมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ (กรมที่ดิน. 2548 : 31-34)

3.4.1 ประชาสัมพันธ์รับเรื่องจากผู้ขอจดทะเบียนหรือผู้ขอทำธุรกรรมเพื่อตรวจสอบเอกสารที่ใช้ประกอบคำขอเบื้องต้น จ่ายบัตรคิว และแจ้งให้ผู้ขอฯ ไปรับบริการ ที่ช่องบริการ

3.4.2 เจ้าหน้าที่ที่ช่องบริการรับเรื่องตามลำดับคิวที่ผู้ขอฯ นำมายื่น สอบถาม ความประสงค์ตรวจสอบหลักฐานเอกสาร เพื่อความครบถ้วนถูกต้อง ก่อนรับคำขอและ สอบสวนสิทธิในการทำธุรกรรม

3.4.3 เจ้าหน้าที่ตรวจอายัด และประเมินทุนทรัพย์ คำนวณค่าธรรมเนียม และภาษีอากร เขียนใบสั่งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอฯนำไปชำระเงิน ณ ห้องการเงิน

3.4.4 เจ้าหน้าที่ลงบัญชีรับทำการ และบัญชีคุมเรื่อง

3.4.5 เจ้าหน้าที่พิมพ์คำขอ/สัญญา เพิ่มเติมหรือแก้ไขรายการจดทะเบียน

3.4.6 ส่งคำขอ/สัญญา ให้ผู้ขอฯ/คู่สัญญาลงนามในสัญญา

3.4.7 เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียน

3.4.8 เจ้าหน้าที่ประทับตรา ส่งเอกสารสิทธิที่จดทะเบียนเสร็จและสัญญาให้ผู้ขอฯ

1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2) ประมวลกฎหมายที่ดิน หมวด 6 ว่าด้วยการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2.1) กฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497

2.2) คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ท 380/2497 ลงวันที่ 7 เมษายน 2497 และ ท 1422/2497 ลงวันที่ 18 ธันวาคม 2497

2.3) คำสั่งกรมที่ดิน 10/2501 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2501 เรื่องการตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและที่ 4/2506 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2506 เรื่องการสอบสวนสิทธิของ ผู้มาทำการเกี่ยวกับที่ดิน

2.4) หนังสือกรมที่ดินที่ มท0612/1/ว 132 ลงวันที่ 31 มกราคม 2520

2.5) หนังสือกรมที่ดินที่ มท 0612/1/ว 37529 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2519 และที่ มท0612/1/ว 10408 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2525 สรุปได้ว่า

3) ก่อนการจดทะเบียน พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องสอบสวนผู้ขอและคู่กรณีเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือได้ว่าผู้มาขอจดทะเบียนเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าของที่ดินตามหลักฐาน ที่นำมาแสดง เช่น ตรวจดูบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน ในกรณีการมอบอำนาจ ก็ต้องตรวจดูลายมือชื่อผู้มอบอำนาจให้ตรงกับหลักฐานเดิมในสาระบบที่ดิน และให้ทราบ ความจริงใน

มหาวิทยาลัยบูรพา BURAPHA UNIVERSITY

สาระสำคัญของเรื่องที่มาขอให้ดำเนินการ คู่กรณีต้องเป็นผู้มีสิทธิตลอดจน ความสามารถที่จะนำนิติกรรมได้ตามกฎหมาย โดยทำการสอบสวนคู่สัญญาตามรายละเอียด ที่ปรากฏตามแบบพิมพ์การสอบสวน นอกจากนั้น จะต้องพิจารณาด้วยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับ คนต่างด้าวในอันที่จะถือที่ดินไว้แทนกัน และสอบสวนถึงกรณีราคาทุนทรัพย์ในการ ขอจดทะเบียนมีจำนวนมากน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของ ทางราชการ ในการสอบถามความประสงค์ของผู้มาขอควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และเป็นมิตร ไมตรีอันดียิ่งเมื่อเป็นที่เข้าใจแล้ว จึงให้ผู้ขอลงชื่อไว้ในแบบเรื่องราวการขอจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมของทางราชการตามกำหนด

4) ทำการตรวจสอบประวัติของที่ดินแปลงนั้นว่า เดิมผู้ขอได้มาอย่างไร มีสิ่งปลูกสร้างหรือไม่ พร้อมทั้งตรวจลายมือชื่อผู้ขอในสารระบบที่ดินว่าเหมือนที่ลงชื่อไว้ใน คำขอจดทะเบียนหรือไม่

5) ตรวจดูว่าที่ดินแปลงดังกล่าวนี้มีการอายัดหรือห้ามโอนกรณีอื่นใดหรือไม่เสร็จแล้วผู้อายัดลงลายมือชื่อ พร้อมด้วย วัน เดือน ปี กำกับไว้

6) ตรวจสอบราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ถ้ามี) เพื่อคิดค่า ธรรมเนียมและภาษีอากรเขียนใบสั่งค่าธรรมเนียม ผู้เขียนใบสั่งจะต้องทราบอัตราค่าธรรมเนียม ที่ต้องเรียกเก็บในการจดทะเบียนแต่ละเรื่อง ซึ่งจะแตกต่างกัน และอาจมีกรณียกเว้นหรือลดหย่อนค่าธรรมเนียม เช่น ค่าคำขอ ค่ามอบอำนาจ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียนการจดทะเบียน ค่าภาษีหัก ณ ที่จ่าย บุคคลธรรมดาเรียกเก็บตามราคาประเมินทุนทรัพย์ ค่าภาษีนิติบุคคลและค่าอากรแสตมป์ พิจารณาตามราคาที่คู่กรณีตกลงซื้อขาย อย่างไหนจะสูงกว่ากัน เก็บในอัตรา สูง นอกจากนั้นบางกรณีจะมีค่าพยานค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น เมื่อเขียนใบสั่งพร้อมสำเนา เสร็จแล้วให้ฉีกตามรอยปรุ จำนวน 2 ฉบับ มอบให้ผู้ขอไปชำระค่าธรรมเนียม ต่อเจ้าหน้าที่การเงินรับเงินค่าธรรมเนียม 1 ฉบับ อีกฉบับหนึ่งกลัดติดเรื่องไว้และอยู่กับต้นขั้ว 1 ฉบับ กรณีเขียนใบสั่งค่าธรรมเนียม หากใช้ระบบมินิคอมพิวเตอร์สำนักงานที่ดินนั้น ๆ จะไม่มีการเขียนใบสั่ง แต่จะจดใส่กระดาษให้ผู้ขอไปชำระค่าธรรมเนียม

7) การชำระเงินค่าธรรมเนียม เมื่อผู้ขอได้รับใบสั่งค่าธรรมเนียมแล้ว จะต้องนำยื่นต่อเจ้าหน้าที่การเงิน รวมทั้งชำระค่าธรรมเนียมตามจำนวนในใบสั่งโดยเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องเขียนใบเสร็จรับเงินระบุจำนวนเงินค่าธรรมเนียมค่าอากรแสตมป์ (ในสำนักงานที่มีระบบมินิคอมพิวเตอร์จะพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน) แล้วส่งใบเสร็จรับเงิน 2 ฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ดินและฉบับเจ้าของที่ดิน) มอบให้ผู้ขอรับไปเพื่อส่งใบเสร็จพร้อมอากรแสตมป์ให้เจ้าหน้าที่สอบสวนคนเดิมดำเนินการปิดใบเสร็จฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในเรื่อง ปิดอากรแสตมป์ในเอกสารให้ครบ

8) การลงบัญชีรับทำการ เจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องลงบัญชีรับทำการประจำวัน และลงบัญชีคุมเรื่องประเภทของงานด้วย (ถ้ามี) สำหรับกรณีมีระบบมินิ คอมพิวเตอร์ไม่ต้องลงบัญชีรับทำการ เพราะจะมีการบันทึกรายการไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

9) พิมพ์คำขอ/สัญญาหรือบันทึกข้อตกลงและแก้ทะเบียน เจ้าหน้าที่จะ พิมพ์สัญญาหรือบันทึกข้อตกลงแล้วแต่กรณี และเพิ่มเติมแก้ไขรายการทะเบียนในโฉนดที่ดิน ให้ตรงตามความประสงค์ของผู้ขอ ทั้งโฉนดฉบับสำนักงานที่ดินและฉบับเจ้าของที่ดิน

10) เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียน โดยจะทำการตรวจสอบและสอบสวน ผู้ขอเป็นการทบทวนถึงความประสงค์ของคู่กรณีอีกชั้นหนึ่งถ้าจำเป็น เพื่อให้เป็นที่แน่ชัด อ่านสัญญาให้ฟัง ตลอดจนสอบถามเรื่องการชำระราคาที่ดินเป็นที่ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ อากรแสตมป์ได้ปิดครบถ้วนหรือไม่ เมื่อคู่สัญญายืนยันและรับรองว่าถูกต้องตรงตามความ ประสงค์แล้ว จึงให้คู่สัญญาและพยานลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือต่อหน้าเจ้าพนักงาน ที่ดิน เจ้าพนักงานที่ดินลงชื่อในแบบเรื่องราวการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ลงชื่อใน หนังสือสัญญา ลงชื่อในเอกสารสิทธิฉบับเจ้าของที่ดินและฉบับสำนักงานที่ดินให้ตรงกันลง ชื่อในบัตรรายชื่อช่องพนักงานเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วมอบหนังสือสัญญาและเอกสารสิทธิให้ฝ่ายผู้รับโอนรับไป

11) การส่งคืนเอกสารสิทธิฉบับสำนักงานที่ดิน และจัดเก็บเอกสารเรื่องที่ จดทะเบียนไว้ในแฟ้มสาระบบ สั่งให้เจ้าหน้าที่ห้องสาระบบต่อไป ในกรณีที่มีระบบมินิ คอมพิวเตอร์จะต้องส่งรายการจดทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ทำการปรับแก้ข้อมูล ให้ถูกต้องทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

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

3.5 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรังวัด

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายรังวัด ได้แก่ การพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดเพื่อออกเอกสารสิทธิและหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการวางแผนที่อื่น ๆ การควบคุมดแลรักษา ซ่อมแซม ระวางแผนที่ หมุดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการ รังวัดทุกประเภท

การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการรังวัดเอกชน โดยมีกิจกรรม ขั้นตอน การปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2 (กรมที่ดิน. 2548 : 34-35)

ตารางที่ 3 กิจกรรม ขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด

กิจกรรม/ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
1. การนัดรังวัด	1. ให้บริการตามลำดับแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคโดยมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ 2. ประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัดด้วยความถูกต้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และอัตราค่าใช้จ่ายที่กำหนด
2. การค้นหา/จัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ดินข้างเคียง	1. ค้นหาและจัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ข้างเคียงด้วยความถูกต้องทันการณ์และเหมาะสมกับวัน/เวลาที่นัดรังวัดไว้
3. การรังวัด	1. ทำการรังวัดด้วยตนเองตามจรรยาวิชาชีพ 2. ออกไปทำการรังวัดตรงเวลานัดหมาย 3. เมื่อมีข้อซักถามปัญหาข้อขัดข้องหรือการโต้แย้งคัดค้านให้อธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจทำความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนด้วยความเอาใจใส่เป็นธรรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 4. จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง
4. การจัดทำรายงานผลการรังวัด	1. รายงานข้อมูลด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง 2. ดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
5. การตรวจสอบความถูกต้อง	1. ตรวจสอบความถูกต้องได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 2. ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่องและประมวลข้อมูลไว้เป็นบทเรียน สำหรับพัฒนาระบบงานและบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิจกรรม/ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
6. การควบคุมดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัด	1. ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง 2. มีความควบคุม ตรวจสอบและดูแลรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ 3. วางแผนใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้เหมาะสมคุ้มค่า
7. การควบคุม ดูแลรักษาหลักฐานแผนที่	1. มีการตัดทำบัญชีควบคุมและจัดเก็บหลักฐานแผนที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้องเป็นปัจจุบัน 2. มีความตรวจสอบดูแลรักษาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ
8. การพัฒนาบุคลกร	1. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีการประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการทางด้านรังวัดให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน โปร่งใส เช่น ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เป็นต้น 2. มีการจัดสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อย
10. การติดตามประเมินผล	1. มีการติดตาม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม/ขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอและทบทวนปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2. มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแล้วนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการ 3. มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายงาน มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและยกระดับการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ที่มา : กรมที่ดิน (2548 : 34-35)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.5 หลักการและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร

การสร้างบริการที่ดีให้ลูกค้า ผู้บริหารงานบริการต้องตระหนักว่า นอกจากการบริหารงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทดังต่อไปนี้ (กรมที่ดิน. 2548 : 36)

3.5.1 เป็นผู้นำปลุกเร้าให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของการบริการแล้วสร้างวิสัยทัศน์ที่จะนำไปสู่บริการที่เป็นเลิศและพร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน (บางครั้งสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็สำคัญ เช่น การรักษาความสะอาด รักษาเวลา) พร้อมที่จะนำการ เปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมมาสู่งานบริการ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมด้วย

3.5.2 เป็นผู้แก่อบรมผู้ใต้บังคับบัญชา และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและมอบอำนาจให้ได้

3.5.3เป็นที่ปรึกษาและเป็นนักฟังเพื่อทราบปัญหา และช่วยกันแก้ไข

3.5.4 เป็นผู้ให้และเป็นเชียร์ลีดเดอร์ ให้รางวัลตอบแทน และให้ความ สนับสนุนด้านจิตใจด้วยการชมเชย แสดงความยินดี สร้างความมีชีวิตชีวา

3.5.5 เป็นผู้สร้างวัฒนธรรมในการบริการขององค์การ ในภาคเอกชนจะมีวัฒนธรรมการบริการแตกต่างกันไปตามประเภทการบริการ เช่น การให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ ด้วยความเป็นธรรมและด้วยไมตรีจิต

3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องเตรียมพร้อม ปรับปรุงตนเองและตามให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของ โลกยุคปัจจุบันและยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติงาน

อรพินท์ สพโชคชัย (2541 : 93-113) ได้อธิบายว่า ภาคราชการไทยเป็นระบบที่เก่าแก่ตั้งมาก่อนการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปกครองในปี พ.ศ. 2475 ในอดีต ภาคราชการเป็นภาคที่ค้ำจุนและเป็นแกนนำในการพัฒนาประเทศตลอดมาจนเป็นที่ยอมรับ กันว่า การมีภาคราชการไทยที่เข้มแข็งในช่วงที่ภาคเอกชน และภาคประชาชนยังอ่อนแอ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยค้ำจุนให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาและฝ่าฟันวิกฤตทั้งทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและภัยคุกคามจากต่างชาติที่เป็นศัตรูต่อความมั่นคงมาได้หลายยุค หลายสมัย ทั้งนี้ เพราะภาคราชการในอดีตมีความเป็นเลิศหลายด้าน รวมทั้งความเป็นเลิศทาง วิชาการมีการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นระบบระเบียบตามหลักสากลในยุคนั้นและที่สำคัญ คือ ตัวข้าราชการ ภาคราชการเคยเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สูง โดยภาพรวมข้าราชการส่วน

ใหญ่เป็นผู้มีคุณวุฒิทั้งด้านการศึกษาและประสบการณ์ เป็นผู้มี ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นข้าราชการที่มีศักดิศรี

ในภาวะที่สังคมมีความเรียบง่ายดังในอดีตระบบราชการสามารถให้บริการและดูแลบริหารประเทศได้ระดับหนึ่งต่อมาในยุคที่สังคมมีการปรับเปลี่ยนภาคเอกชน และ ประชาชนมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แต่ภาคราชการไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ภาคราชการจึงกลับกลายเป็นเครื่องถ่วงรั้งความเจริญ เพื่อให้การปรับปรุงงานในระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่องรัฐบาลในยุค ต่อ ๆ มา จึงได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นแกนนำในการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหา ของระบบราชการและพัฒนาการบริหารราชการแผ่นดินให้ทันสมัย ซึ่งในบางยุคอาจใช้ชื่อที่ แตกต่างกันไปบ้าง แต่ปัจจุบัน คือ “คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.)”

3.6.1 ปัญหาระบบราชการไทย สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านตัวข้าราชการ

1.1) คุณภาพและขีดความสามารถของข้าราชการด้อยลงกว่าในอดีต ระบบราชการในปัจจุบันไม่สามารถดึงดูดคนดีมีฝีมือเข้ามาทำงาน

1.2) ข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานอย่างไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรและ เน้นที่ปริมาณ ซึ่งมีสาเหตุจาก การทำงานตามคำสั่งจากต้นสังกัดและแผนงานทั้ง ๆ ที่งานไม่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของพื้นที่

1.3) ข้าราชการจำนวนมากยังยึดกรอบความคิดดั้งเดิม (Traditional Paradigm) คือ การปกครองและควบคุม (Control) แทนที่จะใช้แนวคิดการให้บริการ ประชาชนกลับเป็นนายประชาชน และยังใช้การปกครองตามสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวด ทำให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่ค่อยมีโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็น

1.4) ข้าราชการแบ่งพรรคแบ่งพวกและมุ่งทำงานเพื่อตำแหน่ง และผลประโยชน์ของหน่วยงานโดยไม่ค่อยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยความเป็นธรรม

1.5) ข้าราชการในยุคปัจจุบันอิงการเมืองมากเพื่อผลประโยชน์ส่วนตนและ ยังถูกนักการเมืองระดับต่าง ๆ แทรกแซงการดำเนินงานและการตัดสินใจได้หลายประการปัจจุบันนักการเมืองสามารถเข้าแทรกแซงการโยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการทำให้เกิดระบบการวิ่งเต้นและระบบอุปถัมภ์ระหว่างข้าราชการและนักการเมือง ทั้งในส่วน กลางและในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะข้าราชการระดับสูงถูกนักการเมืองใช้อิทธิพลครอบงำ

1.6) ข้าราชการที่ประจำในระดับภูมิภาคขาดโอกาสและเสียเปรียบ ในเรื่องความก้าวหน้า เป็นผลให้ข้าราชการส่วนใหญ่มุ่งเข้าสู่ศูนย์กลางไม่ค่อยสนใจการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและเน้นการดำเนินงานในพื้นที่ที่จะสร้างผลงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นใหญ่ในส่วนกลาง

1.7) ข้าราชการบางกลุ่มยังมีการทุจริตประพฤติมิชอบ เอารัดเอาเปรียบประชาชน สร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้ภาคราชการ โดยรวมซึ่งแม้จะมีการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่นของวงราชการเอาไว้มากก็ตาม แต่ไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจัง

2) ด้านระบบโครงสร้างภาคราชการ

ยังมีลักษณะเป็นองค์การปิรามิด มีศูนย์รวมอำนาจที่ส่วนกลาง ทำให้การ ดำเนินงานล่าช้าเพราะไม่มีอำนาจการตัดสินใจ สร้างความเบื่อหน่ายให้ผู้ที่ต้องเกี่ยวข้อง ทั้งประชาชนและข้าราชการ เพิ่มค่าใช้จ่ายในการที่ต้องติดต่อกับทางราชการ และเป็นช่องทางในการทุจริตของข้าราชการ

3) ด้านกฎหมายและระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน

3.1) การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมายรัดตัวจนทำให้ภาคราชการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานของข้าราชการมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

3.2) กฎระเบียบของระบบราชการสร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้า โดยถือ เอาความสะดวกของภาคราชการเป็นที่ตั้ง ค่าใช้จ่ายจากการที่ต้องเสียเวลาจะตกเป็นภาระของ ประชาชน

3.3) ประชาชนทั่วไปไม่รู้ถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกฎหมายราชการทำให้เกิดช่องทางให้มีการทุจริตคอร์รัปชั่น

3.4) กฎหมายยุ่งยากซับซ้อน เกิดการสร้างเงื่อนไขต่าง ๆ มากมายจนทั้งข้าราชการและประชาชนทั่วไปเกิดความสับสน

3.6.2 บทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

เพื่อที่จะให้ภาคราชการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการในฐานะที่มีส่วนในการให้ข้อมูล และให้ความเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจทางด้านนโยบายของนักการเมือง รวมทั้งเป็นผู้มีหน้าที่แปลงนโยบายให้เป็นแนวทางปฏิบัติตลอดจนกำหนดมาตรการเพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง เป็นผู้ออกกฎระเบียบและหามาตรการในการสร้างระบบจูงใจทั้งในทางบวก และทางลบ เพื่อช่วยดูแลให้มีการใช้กฎกติกาอย่าง เป็นธรรม ช่วยจูงใจให้มีการรักษากฎกติกาเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวม ในระยะยาวและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในหลายกรณี อาจมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชนโดยตรง การที่ระบบราชการจะสามารถบรรลุภารกิจเหล่านี้ได้ ตัวข้าราชการเองจะต้องมีลักษณะเด่น ๆ ดังต่อไปนี้

1) ข้าราชการจะต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติในการคิดถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก

2) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิผลและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ

3) ข้าราชการที่ดีก็คือ การเป็นมืออาชีพ คือ มีความความสามารถใน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

4) ข้าราชการจะต้องรักษาจรรยาบรรณของอาชีพ (Professional ethics) ไว้เป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับตัวข้าราชการเป็นอย่างมาก ยิ่งกว่าผู้ประกอบอาชีพในภาคอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะผลการทำงานของข้าราชการย่อมมีผลกระทบต่อสาธารณะที่กว้างขวางมากกว่านักธุรกิจและผู้บริการโดยตรงแก่ประชาชนเป็นราย ๆ ไป

4) ข้าราชการต้องมีพื้นฐานทางการศึกษาและประสบการณ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากจะต้องทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมทั้งการออกกฎระเบียบต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งประเทศ

3.6.3 การให้บริการประชาชน

1) กำหนดหรือวางบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชนให้มีความชัดเจน เพื่อไม่ให้สับสนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

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

3) ปรับเปลี่ยนวิธีการคิด และการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นในรู้ของหน่วยงานเหมือนของเอกชนในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเป็นมิตรมากขึ้น โดยเน้นการให้บริการประชาชนเหมือนบริษัทให้บริการลูกค้า

4) ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการ สามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจนและรวดเร็ว

5) ส่งข้าราชการที่ดีจริง ๆ ลงไปทำงานใกล้ชิดเพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤตศรัทธาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันประวัติสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามขึ้น เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2498 โดยใช้สถานที่ของอาคารสงเคราะห์เป็นที่ตั้งที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY

ทำการ ต่อมาได้ย้ายที่ตั้งที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จากอาคารสงเคราะห์ไปเช่าอยู่อาคารพาณิชย์ 2 ชั้น 4 คูหา เลขที่ 188/1-4 ถนนมหาสารคาม-อำเภอ โกสุมพิสัย-ขอนแก่น (ถนนนครสวรรค์) เป็นที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2510 ต่อมากรมที่ดินได้จัดสรรเงินงบประมาณ จำนวน 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 (สะดืออีสาน) คือ ตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดอื่น ๆ ในภาคอีสานในระยะทางที่เท่า ๆ กัน

วิสัยทัศน์ กรมที่ดิน

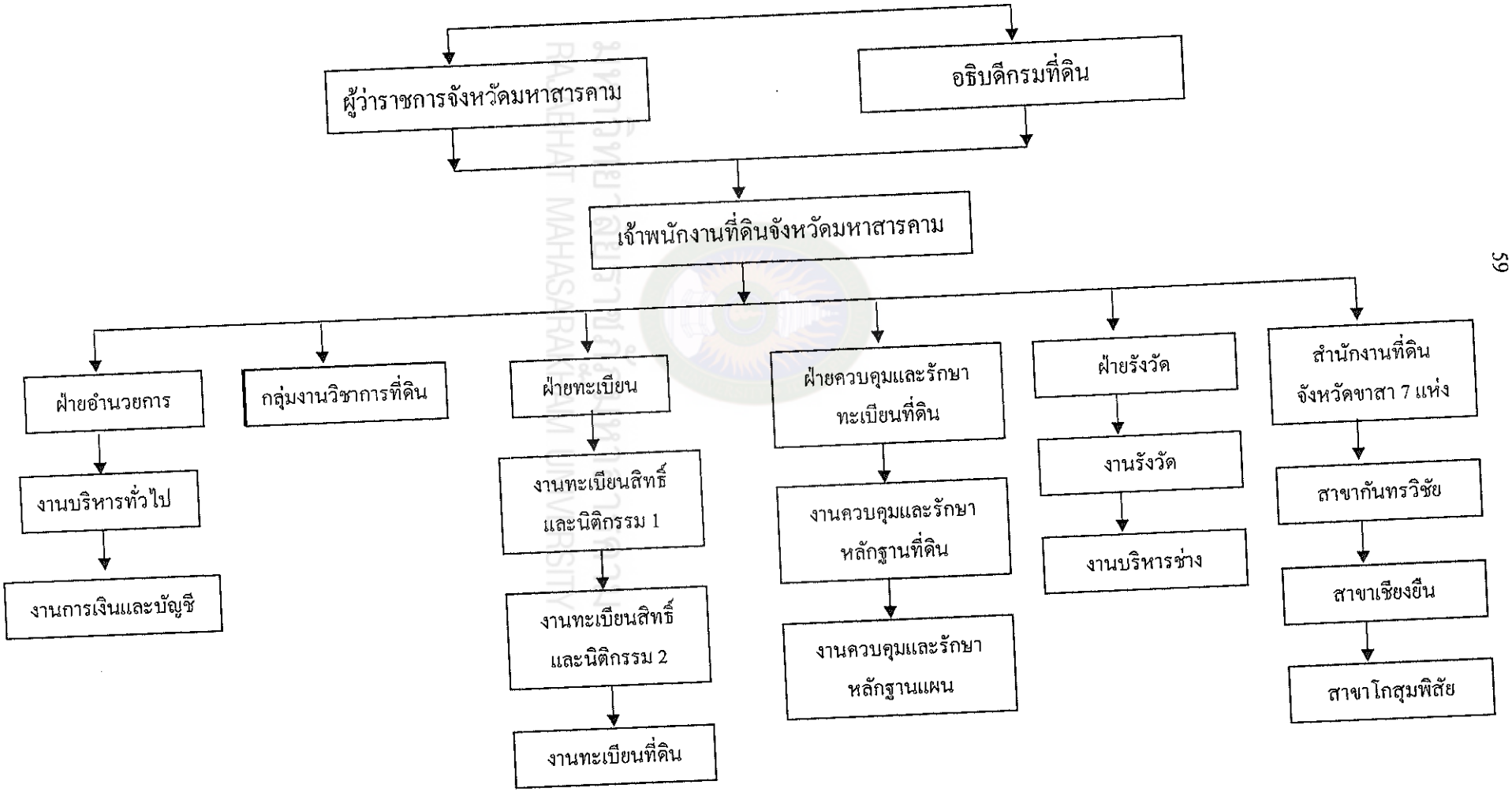
" เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่ แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ"

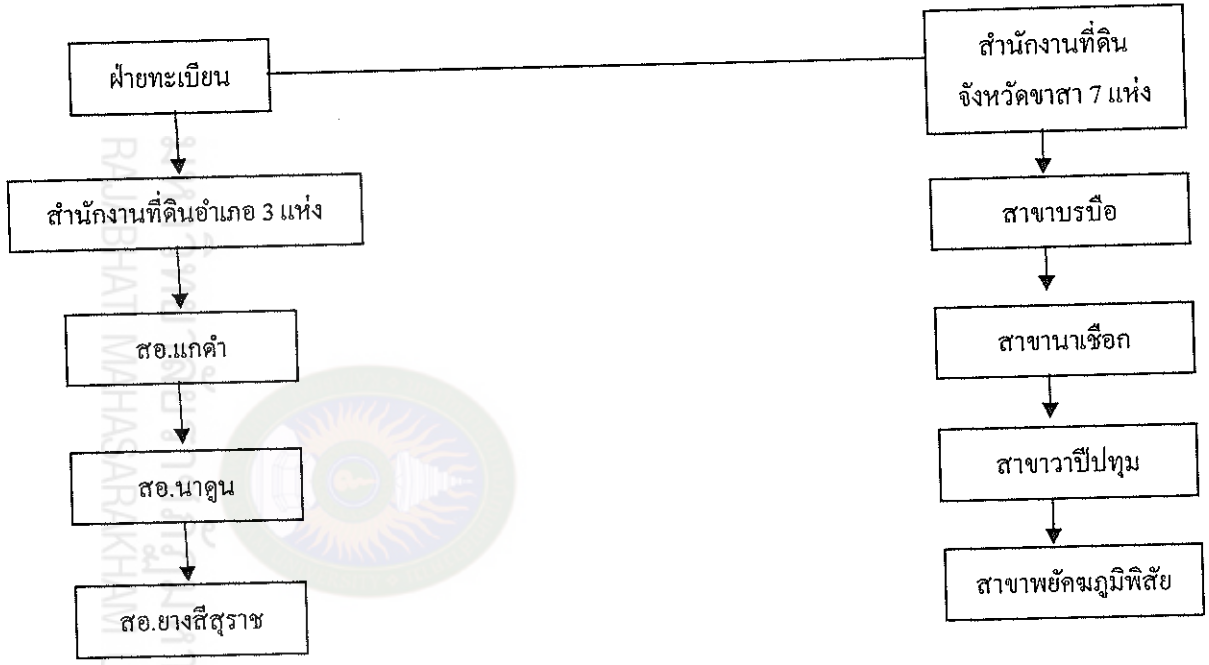
พันธกิจ กรมที่ดิน

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดิน เพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดินและการให้ประโยชน์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมืองตลอดถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น
2. บริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. ส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โครงสร้างสำนักงานที่ดิน





แผนภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานที่ดิน

ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม. 2556.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กรกช ณ ลำพูน (2543 : 97) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สายในงานด้านการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และเพื่อหาทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และในส่วนของภาคสนามได้ใช้แบบสอบถามสุ่มถามกับประชาชนที่เคยมารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย จำนวน 250 คน อีกทั้งได้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่แท้จริง และขอทราบแนวทางในการแก้ไขต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมีอายุตั้งแต่ 30 ขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีครอบครัวแล้ว กิจกรรมที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดิน ได้แก่ ด้านการซื้อขายให้จำนอง ไถ่ถอน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ฝ่ายอำนวยการ กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนการของใช้บริการ การตอบคำซักถามของเจ้าหน้าที่ในระดับค่อนข้างน้อย ฝ่ายทะเบียน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับคำขอ การสอบสวนผู้ขอรับบริการมีความชัดเจนและโปร่งใส และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาด้วยค่าเฉลี่ย พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และข้อมูลมีความกระจายมาก ฝ่ายรังวัด ก็เช่นกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ไม่สูงมากนักเกี่ยวกับการนัดหมายเพื่อไปสำรวจรังวัดในระยะเวลาที่เหมาะสม ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ ความพึงพอใจกระจายอยู่มาก เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ด้านทั่วไป พบว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคลากรภายในสำนักงานส่วนหนึ่งให้บริการที่ไม่ดี ขาดมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ฝ่ายอื่น ๆ ที่ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้นก็สมควรได้รับการปรับปรุงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในปัจจุบันทางราชการได้พยายามสร้างทัศนคติต่อการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการใหม่ โดยคำนึงความเอื้ออาทร ความเห็นใจ และอยู่บนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม ประกอบกับข้อครหาที่ประชาชนมีความฝังใจว่าจะได้รับการบริการที่ไม่ทัดเทียมกันหากรายใดไม่มีประโยชน์แก่

ข้าราชการผู้ให้บริการ เป็นต้น แม้ว่าความเป็นจริงเป็นประเด็นเฉพาะบุคคล มิได้เกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลแต่กลับสร้างความเสียหายต่อภาพพจน์ของสำนักงานที่ดินเป็นอย่างมาก ดังนั้นทุกฝ่ายควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดี หากเป็นเช่นนั้นแล้วย่อมเปลี่ยนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้นได้ และอาจเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรแห่งนี้ได้ในที่สุดด้วย

รุทธ์ สุขสำราญ (2546 : 114) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุก ๆ ด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้รับบริการมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุก ๆ ด้าน ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมต้องการรับบริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการต้องการรับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และผู้รับบริการที่มีอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และประเภทของการรับบริการต่างกันมีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันยกเว้นผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีสภาพปัญหาด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีสภาพปัญหามากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักธุรกิจและผู้มารับบริการที่ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการมีสภาพปัญหาทุก ๆ ด้านมากกว่าผู้มีประสบการณ์ในการรับบริการจากงานทะเบียน รวมทั้งผู้รับบริการในงานทะเบียนต้องการรับบริการในทุก ๆ ด้าน มากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

ณฐพร วุ่นสั่งธรรม (2549 : 91) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากด้านเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทางวาจาและน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มนุษย์สัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็น

อันดับที่ 2,3 และ4 โดยความพึงพอใจปานกลาง และด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจมากด้านการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 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 เป็นอันสุดท้าย

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549 : 61) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคารสถานที่ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาที่ไปติดต่อ และประเภทของงานที่ติดต่อ พบว่า ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

กมลพร พวงคำ (2550 : 126-128) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความรวดเร็วในการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้านความรวดเร็ว ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาคิดต่อเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ระยะเวลาในการรอใช้บริการเป็นเวลาไม่นานมากกว่า 1 ชั่วโมง ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในภาพรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ ไม่แน่ใจ ทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่รับเงินมีความน่าเชื่อถือ ไม่ต้องจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว เพื่อให้งานเสร็จเร็ว การให้บริการของสำนักงานที่ดินไม่มีการเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับผลประโยชน์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการให้บริการใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพรวมอยู่ในระดับเฉย 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 และเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ /ไม่แน่ใจ 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ แผ่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีการเขียนอย่างเข้าใจง่ายและมีความ ชัดเจน และส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย 1 รายการ คือ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ต่าง ๆ มีเพียงพอต่อความต้องการ ด้านการให้บริการที่มีความเสมอภาคในภาพรวม อยู่ในระดับ เฉย ๆ ไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ ไม่แน่ใจ ทุกข้อ โดยรายการที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้อื่น มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง และมีการให้บริการด้านความเสมอภาค

ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551 : 124) ปัญหาพิเศษ เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดลพบุรี ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า โดยรวม คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง ด้านบริการและอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการเรื่องแบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้แล้วความประทับใจ ในคุณภาพของการบริการสำนักงานที่ดินในภาพรวม ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อของเจ้าน้าที่ ฝ่ายทะเบียน ดำเนินการให้บริการแล้วเสร็จ ภายใน 1.30 ชั่วโมง คิวการไปรังวัดที่ดินของเจ้าหน้าที่ ช่างรังวัด ภายใน 30 วัน ความสะดวกในการติดต่อกับช่วงรังวัดในวันทำการรังวัด และน้อยที่สุด การให้บริการตั้งแต่ขอรังวัดจนถึงวันรับโฉนดภายใน 64 วันทำการ ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่อง การมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการบริการมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความจริงใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดิน ความยุติธรรม และเท่าเทียมกันในการให้บริการ การให้ คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์ม ๆ และน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำความรู้ เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน และด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านของอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่อง

ความสะอาด และเรียบร้อยภายในอาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงานที่ดิน ความเหมาะสมรูปแบบการตกแต่งภายใน ความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้นั่งรอ เครื่องดื่ม ความสะอาดและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความเหมาะสมและสะดวกและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความเหมาะสมและสะดวกของทำเลพื้นที่ตั้ง ความชัดเจนของสัญลักษณ์ที่แสงดให้เห็นว่าการมาติดต่อสำนักงานที่ดินได้ถูกต้อง ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย และน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนของป้ายบอกทางที่สำนักงานที่ดิน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง ซึ่งมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

แสวง ดาวเรือง (2552 : 112) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามปัจจัยทางการตลาดและบริการ พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางในการติดต่องาน ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วน ด้านผลของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนาจความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งตามสถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้รับบริการมีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน โดยระดับความพึงพอใจของผู้ที่มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาท มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ รับบริการเรื่องสอบเขตที่ดินรับบริการเรื่องแบ่งแยก รองลงมา คือ รับบริการเรื่องออกโฉนด ตามด้วยรับบริการเรื่องแบ่งแยกและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ รับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดิน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ที่ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาทมีความพึงพอใจมากที่สุดเพราะว่า เป็นเรื่องที่มีการรักษาประโยชน์ของผู้ที่มาขอรับบริการ ที่ต้องมีการดำเนินการที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องในการรักษาสิทธิของผู้มารับบริการ สำหรับผู้ที่มารับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดีมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นเรื่องที่ต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานมากทั้งยังมีขั้นตอนการทำงานทั้งที่สำนักงานและการลงพื้นที่ เพื่อทำการรัดวัดสำรวจแผนที่ใหม่ใช้เวลาในการทำงานนานนั้นเอง จึงเป็นเรื่องที่ผู้มาขอรับบริการต้องรอจึงต้องใช้ความอดทนมากอาจเกิดความรู้สึกว่าช้าก็เป็นได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. งานวิจัยต่างประเทศ

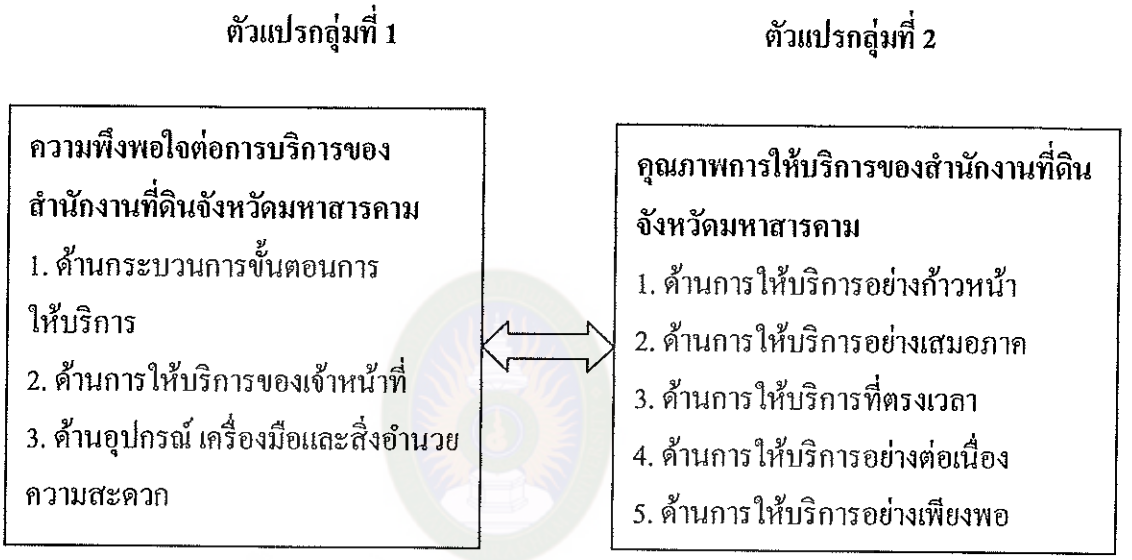
ฟิทเกอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำ การวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี่ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัคคีภัย อนามัย การศึกษาและถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้น การประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้ เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่ มากขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพา บริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบการบริการจะมีมากกว่า เมืองขนาดเล็ก จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี่ มีความพึงพอใจในการ บริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามี อิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลใน ระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิด จากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายาม พยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบ บริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการวิจัย โดยตัวแปรคุณภาพการบริการใช้กรอบแนวคิดของ Joh Millet. (1954 : 241-242) และกรอบแนวคิดความพึงพอใจการให้บริการใช้ของ Kolter and Robooto. (1998 : 310) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY