

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ประวัติความเป็นมาและภารกิจของกรมที่ดิน
4. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถนำมาใช้อธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของสำนักงานที่ดิน ได้ว่า ถ้าประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่า แสดงว่าสำนักงานที่ดินมีประสิทธิภาพในการให้บริการสูง ในทางตรงกันข้าม หากประชาชนมีความพึงพอใจต่ำ ย่อมแสดงได้ว่าการให้บริการเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ฟิลลิป (Phillip. 1965 : 6 ; อ้างถึงใน สุรัชย์ รัชตประทาน. 2546 : 7)

ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

เบนจามิน (Benjamin. 1973 : 384 ; อ้างถึงใน สุรชัย รัชตประทาน. 2546 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143-145) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และได้เสนอแนวความคิดของ Mumford ในหนังสือจิตวิทยาบริหารงานบุคคลที่ได้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิจัย เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg และ Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและการยอมรับจากผู้อื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton และ Fiedler
3. กลุ่มพยายามต่อรองรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์การ ได้แก่ Crozier และ Gouldner
5. กลุ่มเนื้อหาองงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) มองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน

สมบัติ จันทระเจษฎาภรณ์, ร.ศ. (2542 : 11) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นเองซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของ สถานที่

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพ แวดล้อมในด้านต่าง ๆ

## 2. การสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง คือ แนวความคิดของ Abraham

Maslow (1970 : 40-45) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา โดยมีสาระสำคัญ คือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดครบใจที่ยังมีชีวิตอยู่ และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำในสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา มาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นที่เป็นความจำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้นอีก และจะเป็นสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

2. ความต้องการทางด้านปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิง

ทรัพย์สินของคนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ การมีบำเหน็จบำนาญมีเงินชดเชยในการเลี้ยงชีพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการที่เป็นลักษณะนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งสังคมหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นไปด้วย

4. ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง เป็นความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ความต้องการเช่นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังของตัวเอง (Self Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำสิ่งที่ตนเองต้องการและมีความสุขกับ สิ่งนั้นถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองในลำดับขั้น ๆ มา

สรุปจากแนวคิดของ มาสโลว์ นี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อป้องกันให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นจนถึงระดับสูงสุด ซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 แต่แนวความคิดนี้ยังมีจุดอ่อนอยู่เพราะคนแต่ละคนอาจมีความต้องการไม่เป็นไปตามลำดับดังที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับขั้นความสำคัญอาจจะหลวมล้ากันหรืออาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เช่น ช่วงภาวะสงครามการพลัดถิ่น แนวความคิดนี้ก็จะเป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อมและถิ่น ประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยจูงใจคนในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

กุลรัตน์ จักรพันธ์ (2544 : 22) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า

2. ความสามารถในการจัดการบริการ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการ ให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า

5. ความสามารถในการจัดบริการ ให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะ ของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

เชาวลิต ชูชาติ (2547 : 24) ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่ยกประสบการณ์ที่ ผู้ใช้บริการในสถานที่นั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มากน้อยเพียงใด พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและความรู้สึกที่ผู้บริการ ได้รับจากบริการมี 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ ประกอบด้วย

1.1 การใช้เวลาในการรอคอยในการบริการ

1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ คือผู้ให้บริการสามารถขอใช้ บริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ในสถานบริการนั้นๆ อย่างครบถ้วน

3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดง อธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจ ห่วงใยผู้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากบริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพและการดูแล ทั้งหมดที่ผู้บริการได้รับในทัศนของผู้บริการที่มีต่อการบริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ

วรรณณี เถระการ (2545 : 9) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็น นามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ความพึงพอใจ โดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล

เหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

สรุป ความพึงพอใจได้ว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความเป็นทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจ ในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ จึงแสดง ให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่บริการต่อการให้บริการ เกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการ และความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ และประสบการณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้น การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสยจึงต้องศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในหลายๆ ด้าน รวมทั้งต้องศึกษาความพึงพอใจทั้งด้านบวกที่แสดงว่ามีความพึงพอใจ และด้านลบ ที่แสดงว่าไม่มี ความพึงพอใจ

## แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. หลักการและแนวทางเกี่ยวกับการให้บริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 397 ; อ้างถึงใน วาสนา เจริญรวย. 2542 : 14) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) มีอีกเห็นว่าเป็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เพนเชนสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas ; อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข. 2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กิลเบิร์ต และ บริกเฮด (Gilbert and Brickhead ; อ้างถึงใน สำนักน โยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-9) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

กุลธนะ ชนาพงศธร (2530 : 303) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการที่ดีควรเป็นดังนี้

1. การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังมีค้ำกับการค้าเงินงานนั้นด้วย
2. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า การให้บริการนั้น ๆ จะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริหาร

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ดังนี้

“การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น” ในเรื่องของการบริการเป็นเรื่องคน เกี่ยวกับคน แม้ในอนาคตเทคโนโลยีจะเข้ามาบีบบทบาทและมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น



หุ่นยนต์ เครื่องจักรอัตโนมัติ ฯลฯ แต่ก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดใจ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการ เพราะว่าคนที่ให้บริการ นั้นมีชีวิตชีวา มีความรู้สึก มีศักดิ์ศรี มีอารมณ์มีความยินดียินดี และผู้รับบริการก็ เช่นเดียวกันกับผู้ให้บริการ คือ มีความรู้สึกที่เหมือนๆ กัน โดยปกติมนุษย์เรานั้นชอบที่จะใช้ บริการจากผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นมาบริการ มาปรนนิบัติรับใช้ตนมากกว่าที่จะไปให้บริการ คนอื่นหรือรับใช้คนอื่น นั่นเป็นธรรมชาติของคนเราโดยส่วนใหญ่ คือ ชอบที่จะให้คนอื่น มาเอาใจใส่ตัวมากกว่าที่จะคอยไปเอาอกเอาใจคนอื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักฝึกจิตใจ และทัศนคติในการเป็นผู้ให้ รวมทั้งมีกลวิธีในการระบายความอึดอัดความกดดัน หรือ ความเครียดก่อนที่จะเป็นโรคประสาทเพราะการบริการ

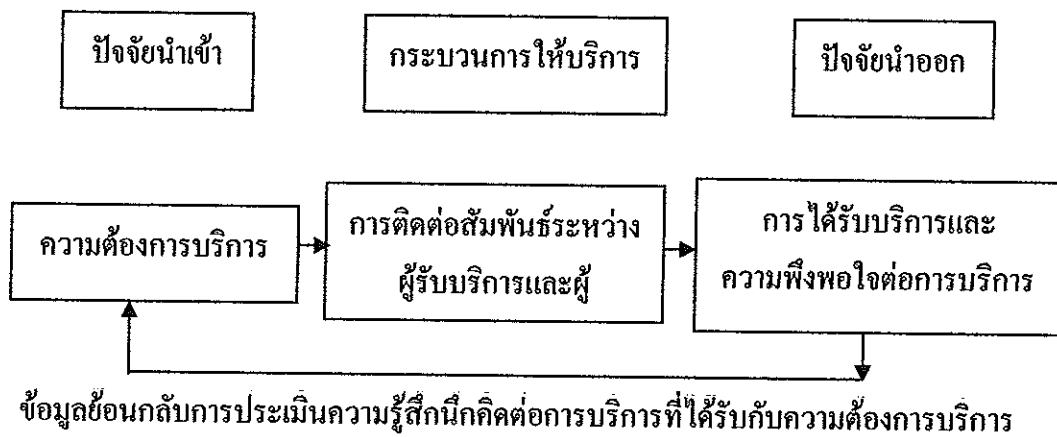
ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง หลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐนั้น เกิดจากการ สังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชน ได้รับรู้รับทราบหรือได้รับสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐ นั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบบริการ และ สุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน และรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการ ประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับ กระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และ สะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มี ขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ปล่อยให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำ ตอบที่ ชัดเจน ไม่โทษความ ผิดหรือ โยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มี ระเบียบที่ยืดหยุ่น ได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการ ได้ก็มีผู้ช่วยเหลือ แนะนำ ในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

2. วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 41 - 42)



ภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ

3. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของ

การบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและคิดที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช. 2542 : 58)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อกับสื่อสารเป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้นั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก

## ประวัติความเป็นมาและภารกิจของกรมที่ดิน

### 1. ประวัติความเป็นมา

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้กระทรวงเกษตราธิการ จัดการออกโฉนดที่ดินครั้งแรกที่เมืองกรุงเทพฯ (ปัจจุบันคือจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) โดยโฉนดที่ดินฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544 (รัตนโกสินทร์ ศก 120) และได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนากรมที่ดินขึ้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 (รัตนโกสินทร์ ศก 120) ได้มีการย้ายสังกัดและเรียกชื่อต่าง ๆ กัน ดังนี้

ชื่อ	สังกัด	เมื่อวันที่
กรมทะเบียนที่ดิน	กระทรวงเกษตราธิการ	17 กุมภาพันธ์ 2444
กรมที่ดิน	กระทรวงมหาดไทย	29 กุมภาพันธ์ 2475
กรมที่ดินและโลหะกิจ	กระทรวงมหาดไทย	30 กรกฎาคม 2475
กรมที่ดินและโลหะกิจ	กระทรวงเศรษฐการ	12 เมษายน 2476
กรมที่ดินและโลหะกิจ	กระทรวงเกษตราธิการ	1 เมษายน 2478
กรมที่ดิน	กระทรวงมหาดไทย	19 สิงหาคม 2484

(ก่อนปี 2483 เดือนตามปฏิทิน นับวันที่ 1 เมษายน ในปีนั้น เป็นวันขึ้นปีใหม่ นับวันที่ 31 มีนาคม เป็นวันสิ้นปี และหลังปี 2483 เดือนตามปฏิทิน นับวันที่ 1 มกราคม เป็นวันปีใหม่ นับวันที่ 31 ธันวาคม เป็นวันสิ้นปี)

2. วิสัยทัศน์กรมที่ดิน (กรมที่ดิน. 2550 : 2)

“เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ”

3. ภารกิจของกรมที่ดิน (กรมที่ดิน. 2550 : 2)

3.1 ตามประมวลกฎหมายที่ดิน

3.1.1 การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร

3.1.2 ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและ

อสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น

3.1.3 รับผิดชอบออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดิน สาธารณประโยชน์

และในที่ราชพัสดุ

3.1.4 การรังวัดและทำแผนที่

3.1.5 จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน

3.2 ภารกิจตามกฎหมายอื่น

3.2.1 การควบคุมการจัดสรรที่ดิน

3.2.2 การจดทะเบียนอาคารชุด

3.2.3 การควบคุมช่างรังวัดเอกชน

## ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย

1. การตั้งสำนักงาน

นับตั้งแต่ได้มีพระบรมราชโองการในชั้นเกล้าฯ รัชการที่ 5 ให้สถาปนา กรมที่ดินขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2444 เป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ. 2496 ยังไม่มีหน่วยงานบริการ ด้านงานที่ดินอำเภอภมลาไสย และเมื่อปี พ.ศ. 2497 ได้มีการจัดตั้งให้มีงานด้านที่ดินเพื่อ การบริการประชาชนขึ้น โดยใช้สถานที่ร่วมกับที่ว่าการอำเภอภมลาไสย

ในปี พ.ศ. 2516 สำนักงานที่ดินอำเภอภมลาไสย ได้จัดสร้างขึ้นเป็นเอกเทศ โดย แยกออกจากที่ว่าการอำเภอภมลาไสย และได้รับจัดตั้งเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2537 จนถึงปัจจุบัน

2. อาคารสถานที่

เป็นอาคารตึกสองชั้น ต่อเติมจากอาคารที่ดินอำเภอหลังเก่า เมื่อปี 2537

มีห้องน้ำสำหรับบริการผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 2 ห้อง แยกชาย-หญิง และสำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ห้อง ด้านหลังอาคารมีบริเวณจอดรถและอาคารเก็บหลักเขตที่ดิน 1 หลัง บริเวณด้านหน้ามีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประกาศ จำนวน 2 ป้าย

### 3. พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ดำเนินการ จำนวน 3 อำเภอ คือ

3.1 เขตอำเภออมลาลัย

3.2 เขตอำเภอร่องคำ

3.3 เขตอำเภอน้องชัย

### 4. บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

จำนวน 16 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย

อัตรากำลัง	ตามกรอบ	ไปช่วยราชการ	มาช่วยราชการ	อยู่จริงตามตำแหน่ง
ฝ่ายอำนวยการ	5	2	1	4
ฝ่ายทะเบียน	6	-	1	5
ฝ่ายรังวัด	4	-	-	4
ลูกจ้างประจำ	1	-	-	1
พนักงานราชการ	1	-	-	1
พนักงานขับรถยนต์ (จ้างเหมาบริการ)	1	-	-	1
รวม	18	2	2	16

ที่มา : ฝ่ายอำนวยการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย ณ วันที่ 30 ก.ย. 2552

### 5. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา

สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ คำสั่งของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นแม่บทพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชนพระราชบัญญัติอาคารชุด นอกจากนั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พระราชบัญญัติเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติคณะกรรมการสงฆ์ พระราชบัญญัติสัญญาเช่า กฎหมายทางหลวง หมายบริหารราชการแผ่นดิน ประมวลรัษฎากรเกี่ยวกับการเก็บภาษีเงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน้าที่โดยสรุปมีดังนี้

5.1 ดูแล และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือทรัพย์สินของแผ่นดินที่มี อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทบวงการเมืองใด

5.2 ดำเนินการออกโฉนดเฉพาะราย ให้แก่เจ้าของที่ดิน หรือออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง

5.3 ดำเนินการรังวัดทำแผนที่ เพื่อการออกโฉนด รังวัดทำแผนที่แบ่งแยกโฉนดที่ดินที่มีโฉนดแล้ว รังวัดรวมโฉนด รังวัดสอบเขตที่ดิน และรังวัดตามความต้องการของหน่วยราชการอื่นตามคำขอ รวมทั้งรังวัดทำแผนที่พิพาทตามคำสั่งศาล

5.4 ควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชน ตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543

5.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาต ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และการออกหนังสือสำคัญห้องชุด ตลอดจนการจดทะเบียนห้องชุด

5.6 ดำเนินการ และควบคุมเกี่ยวกับการค้าที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน

5.7 ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อื่นตามที่กำหนดในประมวลกฎหมายที่ดิน ตลอดจนเก็บรักษา โฉนดที่ดินและเอกสารทางทะเบียนที่ดิน

5.8 ควบคุมการได้มา และจำหน่ายไปซึ่งที่ดินเกี่ยวกับคนต่างด้าว หรือนิติบุคคลบางประเภทให้เป็นไปตามกฎหมาย ตลอดจนนโยบายของรัฐ ในการกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา

- 5.9 จัดให้มีการชำระค่าธรรมเนียม ภาษี อากรแสตมป์ นำรายได้ส่งรัฐ
  - 5.10 ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ อันเป็นทรัพย์สินของทางราชการที่มีอยู่ในความรับผิดชอบ
  - 5.11 จัดทำรายงานประจำเดือน ประจำปี เกี่ยวกับสถิติงานและการเงิน
  - 5.12 งานบริหารงานบุคคลในสังกัด ตลอดจนการฝึกอบรมข้าราชการพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 5.13 ปฏิบัติงานในหน้าที่กรรมการต่าง ๆ ตามที่กฎหมาย หรือกระทรวง ทบวง กรม แต่งตั้ง
  - 5.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
6. โครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้
    - 6.1 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ การประสานกับหน่วยราชการต่าง ๆ และการควบคุม คู่มือรองที่ดินของรัฐ โดยแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน คือ
      - 6.1.1 งานธุรการ
      - 6.1.2 งานการเงินและบัญชี
      - 6.1.3 งานควบคุมและประสานงาน
    - 6.2 ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นรวมกับที่ดิน รวมทั้งพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิในที่ดิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน เอกชน โดยแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 4 งาน คือ
      - 6.2.1 งานทะเบียนนิติกรรม
      - 6.2.2 งานทะเบียนสิทธิและหนังสือสำคัญ
      - 6.2.3 งานหนังสือรับรองการทำประโยชน์และ โรงเรือน
      - 6.2.4 งานทะเบียนที่ดิน
    - 6.3 ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดินเกี่ยวกับการรังวัดรวมและแบ่งแยกที่ดิน การรังวัดสอบเขตที่ดินและการรังวัด



ออกโฉนดที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดที่ดินเพื่อการแผนที่  
อื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 2 งาน คือ

### 6.3.1 งานบริหารงานช่าง

### 6.3.2 งานรังวัด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : 69-76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัยพบว่า  
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการ  
ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ  
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผลการวิจัยพบว่า  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขา  
กันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน  
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ควรให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันระหว่าง  
ข้าราชการและประชาชน ไม่ควรดัดจริต เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา  
กระตือรือร้นสนใจผู้มาใช้บริการ

ปัญญา ต้นเงิน (2541 : 45-49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน  
ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนให้บริการ ด้าน  
ระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษา โดยการตอบแบบสอบถาม ผู้รับ  
บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วน  
ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณา  
โดยแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ  
ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านระยะเวลาในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจ  
น้อยที่สุด

บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547 : 75-80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า  
ประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ใน

ระดับมาก ด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามลำดับ ความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่นครกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

กิจวิธี รัตนแก้ว (2544 : 72-78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของ สำนักงานที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในการพูดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน และการให้บริการตามลำดับ คิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วน ความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คณะพัฒนาสังคม (2542 : 15) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ร่วมกับสมาคม พัฒนาสังคม ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร :ศึกษากรณีสำนักงานเขตการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ สามารถกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจได้ในองค์ประกอบของการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
  - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
  - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
  - 1.4 ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ
  - 1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
  - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
  - 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
  - 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ
  - 2.4 ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
  - 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
  - 3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ
  - 3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาท ในการบริการ
  - 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

ประทุมพร พลายเมือง (2546 : 92-102) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่า มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการ คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน ปัญหา คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไป

อนุกุล บุญอ่อน (2548 : 54-59) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานบริหารและธุรการในระดับปานกลาง ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก กลุ่มงานคลังและพัสดุในระดับมาก กลุ่มงานบริการการศึกษาในระดับมาก กลุ่มนโยบายและแผนในระดับปานกลาง ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการอยู่ในระดับมาก

วัลลภ สุธรรมภรณ์ (2550 : 63-65) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา พบว่าส่วนใหญ่มารับบริการประเภทอายุรกรรม ความถี่ในการรับบริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่ำกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี วิธีชำระค่าบริการคือ ใช้บัตรทอง 30 บาท และเหตุผลที่มารับบริการเพราะว่าใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กานต์รวี เพชรภาพ (2550 : 57-58) ศึกษาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แก่นักท่องเที่ยวในหมู่บ้านผานกกก ตำบลโป่งแยง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการได้รับบริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการท่องเที่ยวในระดับมาก ทุกมิติ คือ การบริการที่พัก นักท่องเที่ยวพอใจในความสะอาดสบายในการเดินทางเข้าสู่ที่พัก ความสะอาดปลอดภัย ความสวยงามของบรรยากาศที่พัก การบริการอาหารพื้นบ้าน เครื่องดื่ม มีความพึงพอใจและมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดสถานที่รับประทานอาหาร เฉพาะนักท่องเที่ยวเป็นส่วน

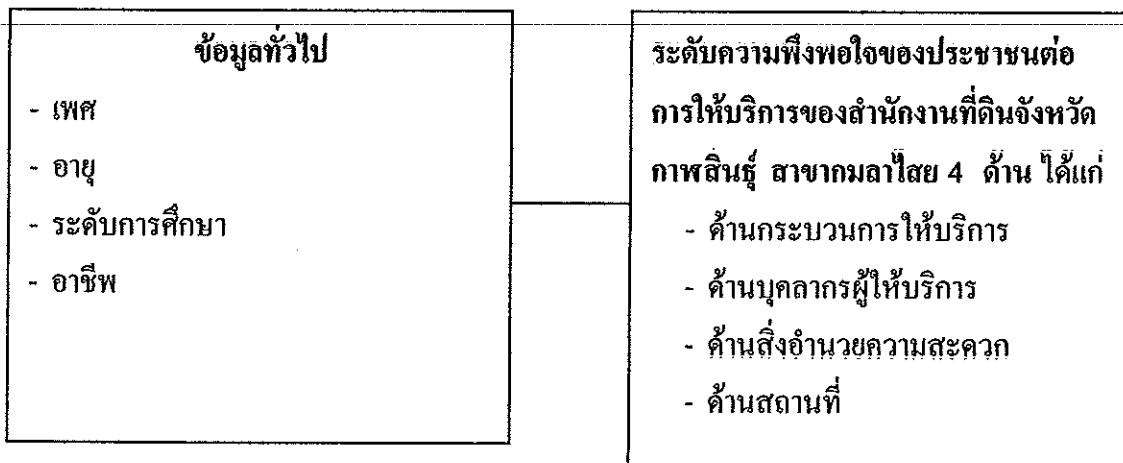
ชาญณรงค์ วิริยะถัพพะ (2546 : 87-94) ศึกษาการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค มารยาท จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี ศีลธรรม และการพูดจาของพนักงาน จากการเปรียบเทียบพบว่า กิจกรรมการให้บริการ อายุของประชาชน ที่แตกต่างกันมีทัศนะต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดประเด็นที่ศึกษาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย โดยศึกษาใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านสถานที่



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา