

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขารัตนบุรี ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับที่ดิน
- 2.5 สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารัตนบุรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction. ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

สง่า ภูธรรงค์ (2540, หน้า 28) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2549, หน้า 14) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

ศัญฉิวรรณ วิทยาภรณ์ (2550, หน้า 21) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ เป็นระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2551 ,หน้า 27) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็น ไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้

### 2.1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2559) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคาร ควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้นสิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการงาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับ สิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับกรรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

ฟิทซ์เจอร์รัลด์ และ ดูรันท์ (Fitzgerald and Durant, 1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
  2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- แอนเดอร์สัน และ ฟอร์เนล (Anderson and Fornell, 1994 อ้างถึงในเสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง, 2545, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย แบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง

สมพร ตั้งสระหม (2556, หน้า 19) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2559, หน้า 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือ ต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

สิรินารถ บัวสอน (2548 ,หน้า 24) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา

2) ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้า ไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจของผู้ที่มีบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดรวมที่สำคัญของความหมายจะเกี่ยวกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ ในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

### 2.1.3 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 ,หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัด ความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ทันดร ธนะกุลบริรักษ์ (2552 ,หน้า 17) ได้ให้ความหมาย หลักการให้บริการไว้ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ให้ถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนด

2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด เช่น การค้นหาข้อมูลที่ดินด้วยระบบอัตโนมัติ เป็นต้น

3. ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่ต้องคอยดูแล แนะนำ ชี้แจง ทุกขั้นตอน จนกว่าจะเสร็จเรียบร้อยในแต่ละครั้ง เช่น จำแนก

ผู้รับบริการ คือ กลุ่มทั่วไป กลุ่มช่องทางด่วน (เบ็ดเตล็ด) และกลุ่มผู้สูงอายุ/ พิการ เพิ่มเวลาการทำงานตั้งแต่ 08.00 - 16.30 น. โดยไม่มีการพักเที่ยง เป็นต้น

4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับการบริการ ไม่ว่าจะแตกต่าง ด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา การแต่งกาย ญาติพี่น้อง ให้ความบริการและให้ความสำคัญทุกคน เท่าเทียมกัน

5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนโดยสร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ผู้รับได้วางใจ เชื่อใจในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง ที่บริการ

6. ด้านเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ การนัด จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้าผ่านระบบไลน์ ระบบการติดตามคิวบริการด้วย QR CODE การรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเดบิต/เครดิต เป็นต้น

มิลเล็ท (Millet, 1954) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ (Equitable Service) การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

#### 2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

## 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด แบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดเช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนอง แล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem need) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization or Self-realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้ ความสำเร็จในชีวิตตามนี้กคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความ

ต้องการทั้ง 4 ชั้น อย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในชั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้ สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละชั้นจะมีลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในชั้นตอนใดชั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการในชั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าชั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นไปอยู่ตลอดเวลา

## 2. ทฤษฎีความคาดหวัง วรูม (Vroom's expectancy theory)

วิก เฮท วรูม (Vic H.Vroom. อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่มีบุคคลต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์

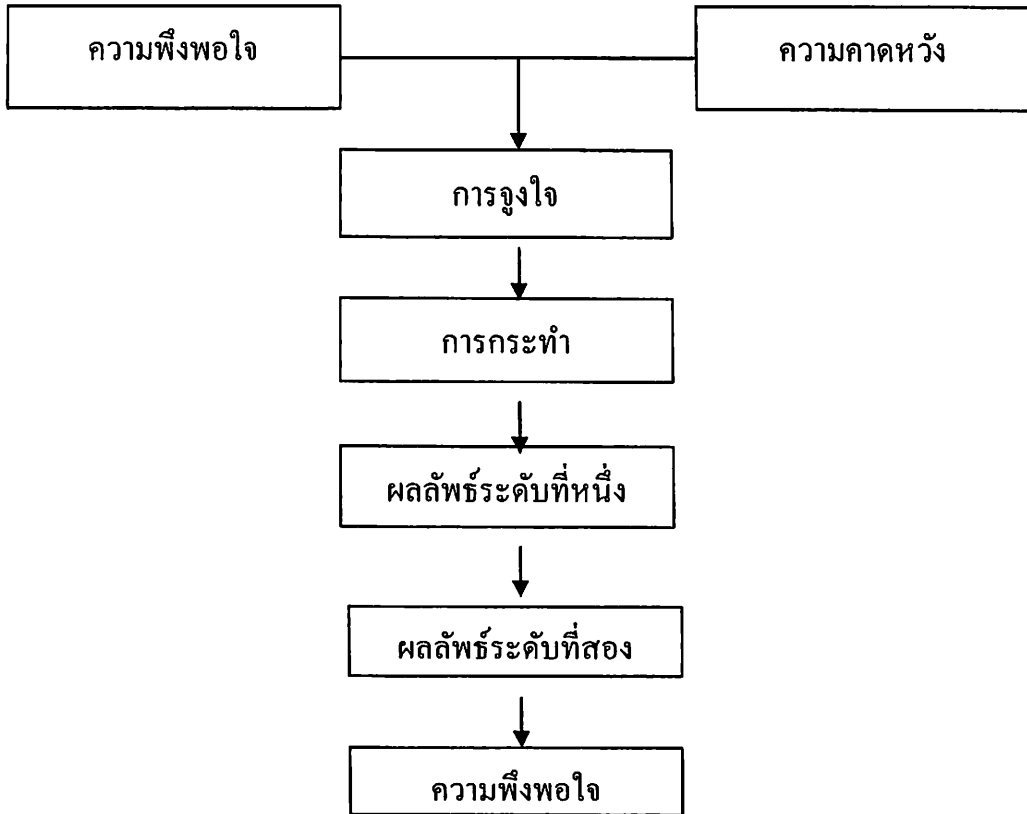
ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดโดยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำ ที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้



ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์ มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง

เดวิด (David, 1981 อ้างถึงใน สุเทพ สุขสว่าง, 2558) การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการ จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ เดวิด (David, 1981)

ที่มา : David (1981 อ้างถึงใน สุเทพ สุขสว่าง, 2558)

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวกโดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุดจึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

### 3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถาม Herzberg ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงานถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factor) นี้แบ่งออกเป็น

- 1) นโยบายและการบริหาร
- 2) วิธีการบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความมั่นคงของงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จะทำให้ ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะ ไม่มีให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจแต่ถ้าก็มีจะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ด้งาน
- 3) การได้รับการยอมรับ
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้า

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2530, อ้างถึงใน ศรีศักดิ์ แสงงาม, 2546, หน้า 8) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2558 ,หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

สมิต สัจฉกร (2542 ,หน้า 26) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ เพราะฉะนั้นการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547, หน้า14) “การบริการ”คือกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะใน สถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำ ขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่อง ชักผ้า หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้ งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วิลาวลัย พุทธิ (2552, หน้า 28) ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ (Service) คือ พฤติกรรมหรือกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมี เป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอื่นนั้น นิยามของคำว่าบริการนั้น ตามแนวคิดของนัก ปฏิบัตินักรับบริการบางแห่ง ได้สรุพหาความหมายของบริการมารวมกัน โดยนำอักษรตัวหน้า มารวมกัน ได้คำว่า SERVICE พอดี มีดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อกัน
  2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
  3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
  4. V = Voluntariness manner การให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจ
  5. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อน โยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
  7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นและบริการมากกว่าที่ลูกค้าต้องการเสมอ
- สุนันทา ทวีผล (2550 ,หน้า 29) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ ภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 53) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 15) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544, หน้า 31) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 , หน้า 23) 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 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความเชื่อถือ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
  - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
  - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

คอตเลอร์ (Kotler, 1997) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องกับหรือ

อาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.1 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

2.2 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน

กฤษณ ธนาพงศธร (2537, หน้า 23) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

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

### 5. การให้บริการ โดยยึดหลักความสะอาด

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

Parasuraman และคณะ (1985) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือการดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะอาด และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



## 2.2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 17) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการ ได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือเป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน

สุนันทา ทวีผล (2550 , หน้า 25) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
  2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
  3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
  4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
  5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
  6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อหยาศย์ดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศย์อันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภยชาติจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้ม ไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่ กระตือรือร้น กุฏิทูลขอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มิมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้ให้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการ ทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกใน การบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าสนใจไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคอง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า ทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการท างานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความสบายใจที่ จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้ สันทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียง ห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการ ได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงคืออย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการท าหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนหรือมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบ ความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะ คำนวณบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาช่วยไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจัง แล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวช่วยไม่ได้เป็นการเพียงพอ ทั้งจะ ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งใน งานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วช่วยมีลักษณะที่ทำให้ ประชาชนผู้ให้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยัง จะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการ คัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ ชอบติดต่อกับคนพูด ไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็น สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีช่วยช่วย ให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการ สำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะ สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) คือ การนำเอาวิธีการของ เอกชนมาใช้ในการจัดการภาครัฐ โดยเน้นการใช้มืออาชีพมาจัดการ มีหลักการบริหารที่เน้นผลผลิต และผลลัพธ์ มีโครงสร้างองค์การที่เล็กกะทัดรัด และแบนราบ ทำให้มีความคล่องตัว มีความเป็น

อิสระสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างจากการแนวเก่า คือ การบริหารภาครัฐแนวเก่ามีโครงสร้างการจัดองค์การที่ใหญ่ มีสายงานเป็นลำดับชั้นบังคับบัญชา มีการยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน และมีการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร New public management (NPM)

World Bank (อ้างถึงใน สุพิน เกษาคูปต์, 2544, หน้า 27) กล่าวว่าสาระหลักสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มาจากแนวคิดหลัก ดังนี้

1. **Good governance** หรือการปกครองที่ดี คือ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างเปิดเผยคาดเดาได้ และเห็นแจ้ง ซึ่งก็คือกระบวนการที่โปร่งใส การมีระบบราชการที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง และมีประชาสังคมที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ และทั้งหมดนี้ต้องเคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (Rule of law)

2. **Managerialism** หรือลัทธิการจัดการ เน้นความจำเป็นของการใช้วิธีการจัดการแบบเอกชนมาใช้กับภาครัฐในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า (Effectiveness and economy)

3. **Post-Bureaucratic organization** แนวคิดที่มาจากการจัดองค์การ หลังระบบราชการ คือรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติ มีผลงานเป็นเป้าหมาย รู้จักรับผิดชอบเป้าหมายองค์การ ลูก้ากำหนดขอบเขตงาน ต้องทำงานเชิงรุก มีคำตอบที่หลากหลาย พร้อมให้ความสำคัญกับผู้ชำนาญการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ ใช้การเปลี่ยนแปลงให้เป็นโอกาสให้รางวัลแก่กลุ่ม และประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนา Hood

OECD (อ้างถึงใน สุพิน เกษาคูปต์, 2544) อธิบายว่า การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ (Public Management Reform) เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานภาครัฐ โดยการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การบริหารการเงิน และงบประมาณ เทคโนโลยีการบริหาร โดยใช้หลักการกระจายอำนาจให้ผู้ปฏิบัติ การผ่อนคลายกฎระเบียบ การรับฟังความต้องการของประชาชน และนำวิธีการจัดการเอกชนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขัน และลดการผูกขาดในการจัดทำบริการสาธารณะ การจัดหาพัสดุ การจ้างเหมาเอกชน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สำนักงาน ก.พ.ร. (2551) ได้อธิบายว่าแนวคิดในการปรับเปลี่ยนระบบราชการเพื่อพัฒนาไปสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยเน้นการปฏิบัติงานที่ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีบทบาทในลักษณะหุ้นส่วน ที่ครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มต้นดำเนินงานและดำเนินโครงการ การจัดทำงบประมาณ โครงการ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นที่ภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการราชการเพื่อให้ทุกส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งแนวคิดในการปรับเปลี่ยนมี 3 ระดับ คือ

ระดับองค์การ (Organizational level) เป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การเพื่อรองรับการบริหารแบบมีส่วนร่วม เช่น ตั้งหน่วยงาน บุคลากร นโยบาย หรืองบประมาณ ด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

ระดับสถาบัน (Institutional level) เป็นการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานแบบใหม่ของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน การปรับกระบวนการทัศนคติของคนในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานกับประชาชนในลักษณะเป็นหุ้นส่วนและการปฏิบัติงานในลักษณะเครือข่าย มีการออกกฎเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นที่รับรู้และเข้าใจ จนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของคนในองค์การ

ระดับบุคลากร (Individual level) เป็นการสร้างบุคลากรให้มีศักยภาพในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการฝึกทักษะบุคลากรในองค์การให้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของประชาชน เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานทั้ง 3 ระดับ ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญของหน่วยงานภาครัฐในการปรับเปลี่ยนระบบราชการเพื่อพัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วม โดยในการปรับเปลี่ยนดังกล่าวมียุทธวิธีในการสร้างระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

1. การสร้างหลักการ (Principles) โดยผู้นำระดับสูงขององค์การจำเป็นต้องริเริ่มด้วยการสร้างหลักการหรือกำหนดเป็นนโยบายขององค์การว่าด้วยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม หลักการนี้ยังรวมถึง การสร้างค่านิยม (Values) ที่เป็นแนวทางในกระบวนการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

2. การจัดโครงสร้างและการจัดการ (Structures and arrangements) โดยต้องมีการจัดโครงสร้างขององค์กรและระบบบริหารงาน เพื่อรองรับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เช่น จัดตั้งหน่วยงาน กำหนดตำแหน่งหรืออัตรากำลัง เป็นต้น

3. การเสริมอำนาจภาคประชาชน การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์กับภาคประชาชนในลักษณะที่มีความหมาย (Meaningful relationship) กล่าวคือ เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะเครือข่าย ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และเจตยวฉลาด เป็นตัวของตัวเอง โดยภาครัฐไม่เข้าครอบงำในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

Lane (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2553 ,หน้า 34) ได้สรุปลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. การมุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ (Outputs and outcomes) บริหารในยุคดั้งเดิมเน้นที่ปัจจัยนำเข้า (inputs) ในขณะที่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์

2. การมุ่งเน้นที่ผลิตภาพและประสิทธิผล (Productivity and effectiveness) หน่วยงานภาครัฐจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับประชาชน (a Value to Citizens) ซึ่งหมายถึงการทำให้ผลิตภาพ (Productivity) เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer service) องค์กรภาครัฐต้องมุ่งสร้างความประทับใจให้กับประชาชนหรือลูกค้า

4. การลดขนาดองค์กรหรือการประหยัด (Downsizing or economy) หน่วยงานภาครัฐจะต้องใช้กลยุทธ์การประหยัด (Cut-bank Strategies)

5. การลดกฎระเบียบ หรือการทบทวนกฎระเบียบ (Deregulation or regulation) หน่วยงานภาครัฐจะต้องลดกฎระเบียบให้น้อยลง มีการตรวจสอบคุณภาพการผลิต และให้ประชาชนมีช่องทางเลือกและการแข่งขันด้านคุณภาพ

6. การกระจายอำนาจ (Decentralization) รัฐบาลกลางจะต้องกระจายอำนาจไปสู่ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

7. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจหรือหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Privatization or Public-Private Partnerships) หน่วยงานภาครัฐจะต้องนำกลยุทธ์ของภาคเอกชนมาใช้ เช่น การถ่ายโอนกิจการไปสู่ภาคเอกชนหรือองค์กรที่สาม

8. การจ้างเหมาหน่วยงานภายนอก (Contracting Out) หน่วยงานภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนมารับเหมางานภาครัฐไปทำ (Outsourcing)

9. แนวโน้มขององค์กรแบบราบ (Leaner or flatter organization) หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้สายการบังคับบัญชาสั้นลงเช่นเดียวกับเอกชน

การบริหารภาครัฐของไทย ได้มีการนำแนวคิด หลักการและแนวทางการบริหารที่เป็นการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้หลายเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) แนวคิดและหลักการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การปกครอง การบริหาร การควบคุมดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ประกอบด้วย 9 หมวด โดยหมวดที่ 1 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

3) หลักความโปร่งใส การทำงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความค้ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทางานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนงานองค์การติดตามประเมินผลการทำงาน

## 2. การจัดการเชิงกลยุทธ์หรือเชิงยุทธศาสตร์

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์(2554,หน้า 37) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการประเมินสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจจริงที่เกิดขึ้น การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์การนำ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลกลยุทธ์ โดยที่ในการประเมินสภาพแวดล้อมทางธุรกิจก็ได้มีการพัฒนานำเทคนิคต่าง ๆ ขึ้นมาเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาใช้ในการประเมินสภาพแวดล้อม เทคนิคเหล่านั้นที่สำคัญ ได้แก่ เทคนิคการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด (SWOT analysis), เทคนิค



BCG growth share matrix, เทคนิค GE business screen , เทคนิคการตัวแบบการวิเคราะห์ปัจจัย 5 ประการของพอร์ตเตอร์ ฯลฯ

โดยสามารถแบ่งกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ออกมาได้ออกมาเป็น 4 ประเภท คือ

1. กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงรุก (SO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็น กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงรุก

2. กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงป้องกัน

3. กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงการแก้ไข (WO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงแก้ไข

4. กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงรับ (WT Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในเชิงรับ

**3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector management quality award หรือPMQA)**

### 3.1 ความสำคัญและเหตุผลความจำเป็น

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีระบบที่ดี เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งในอนาคตจะกำหนดให้มีการมอบรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้กับส่วนราชการที่ปรับปรุงองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

### 3.2 หลักการและแนวคิด

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 หมวด

หมวด 1 การนำองค์การ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

#### 4. นโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดี (Organizational Governance : OG)

ความหมาย : นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี หมายถึง การประกาศเจตนารมณ์ขององค์การที่จะดำเนินการและกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยผู้บริหารของแต่ละองค์การจะต้องวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การ และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้ง กำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือ โครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์การ

##### 4.1 หลักการและแนวคิด

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ”

2) เพื่อให้ภาครัฐนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ สามารถเรียนรู้ ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างทันกาล การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้

องค์ประกอบ : เพื่อให้การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของภาครัฐ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเป็นสากลเทียบเท่าหน่วยงานในต่างประเทศ และหน่วยงานในภาคเอกชน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเห็นสมควรกำหนดกรอบนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้านสำคัญได้แก่

##### 1. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

2. นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. นโยบายด้านองค์การ
4. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

#### 5. การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ :

##### KPI (Key performance indicators)

###### หลักการและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการความคุ้มค่าในภารกิจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2554 ,หน้า 26) กล่าวว่ากรอบแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ได้ให้ความสำคัญต่อจุดสนใจหนึ่งที่สำคัญ คือ เรื่องผลสัมฤทธิ์ (result) ที่เกิดขึ้นจากการบริหาร โดยถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแบบเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบที่มีต่อปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกระบวนการทำงาน (input and process accountability) เช่น ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด เป็นต้น มาเป็นภาระรับผิดชอบที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results) แทนกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการแยกตามมิติ 4 มิติ ได้แก่

1. มิติด้านประสิทธิผล
2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
3. มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
4. มิติด้านการพัฒนาองค์การ

##### 6. Balanced scorecard

เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย โรเบิร์ต เอส แคปแลน และ เดวิด พี นอร์ตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton) ในปี ค.ศ. 1996 ซึ่งศูนย์กลางของกระบวนการจัดการในองค์การในมุมมองของ แคปแลนและนอร์ตัน ก็คือ คุณค่าที่ประการที่องค์กรจะต้องใช้ เป็นกรอบเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองต่อกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่องค์กรได้กำหนดขึ้น คือ คุณค่าด้านการเงิน (Finance) คุณค่าด้านลูกค้า (Customer) คุณค่าด้านกระบวนการ (Internal process) และคุณค่าด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning growth)

Balanced scorecard หมายถึง การแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์การให้ออกมาเป็นตัวชี้วัดต่าง ๆ และผลักดันตัวชี้วัดเหล่านั้นให้ตอบสนองต่อเป้าหมายที่เป็นคุณค่าความสำเร็จของ

การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในธุรกิจ และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร รวมถึงการสร้างสมดุลในแต่ละด้าน

### 7. การบริหารราชการแบบบูรณาการ (CEO)

การบริหารราชการแบบบูรณาการ หมายถึง การบริหารที่ทุกหน่วยงานทำงานแบบ มุ่งเน้นผลงาน (Results) ตามยุทธศาสตร์เป็นหลัก เป็นการทำงานหลายหน่วยงาน โดยอาศัยความ เชี่ยวชาญและความชำนาญการของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกันเฉพาะด้าน โดยร่วมกันคิด ร่วมกัน ทำงาน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ มุ่งสู่ผลสำเร็จและเป้าหมายของ งานร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความประหยัด เสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เป็นหลัก

#### แนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ

ปัจจุบันปัญหาบ้านเมืองมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ในการแก้ไขปัญหาหรือการ ตัดสินใจต้องใช้ความรู้และทักษะหลายสาขาวิชาร่วมกัน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยส่วน ราชการใดส่วนราชการหนึ่งได้ รวมทั้งการบริหารงานตามภารกิจ (Function) ไม่สามารถแก้ปัญหา บางอย่างได้ เพราะการจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรภาครัฐจะมีพันธกิจ (Mission) ขององค์กรอยู่ ซึ่งจะ ทำให้แต่ละองค์กรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน

ผลสืบเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการ เพื่อการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้มีความ ทันสมัย (Modernization) และให้มีการปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม โดยใช้การจัด โครงสร้างตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ (Agenda base organization) โดยให้มีเจ้าภาพรับผิดชอบ เป็นกลุ่มงาน (Cluster) เพื่อแก้ไขปัญหาการไม่สามารถนาน โยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระดับจังหวัดมีหน่วยงานระดับส่วนกลาง ระดับเขตไปตั้งอยู่ในพื้นที่ เป็นจำนวนมาก รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต่างก็มีนโยบาย/แผนงาน โครงการของ ตนเอง ไม่มีความสอดคล้องในภาพรวมของจังหวัดหรือความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นการ พัฒนาแบบแยกส่วน ขาดความเชื่อมโยง บูรณาการซึ่งกันและกัน

### 8. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop services)

ความหมาย หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ใน สถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุด ให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น รูปแบบของการให้บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบ

เปิดเสรี

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

9. อื่น ๆ ได้แก่ การปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ (IPA) การกำหนดมาตรฐานจริยธรรมข้าราชการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับที่ดิน

### 2.4.1 ความสำคัญของกรรมสิทธิ์ในที่ดิน

กรรมสิทธิ์และที่ดินต่างก็เป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญ ฉะนั้น การอธิบายถึงความสำคัญของกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ผู้เขียนจึงขอแยกอธิบายออกเป็นความสำคัญของกรรมสิทธิ์และความสำคัญของที่ดิน ตามลำดับ

#### 1. ความสำคัญของกรรมสิทธิ์

เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีการรับรองในรัฐธรรมนูญ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน ถือเป็นส่วนหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มีความสำคัญนอกเหนือจากสิทธิในชีวิต ร่างกาย เพราะสิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดถือเป็นสิทธิที่มีอยู่ในสภาวะธรรมชาติ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยมนุษย์สามารถแสดงออกหรือกำหนดเจตจำนงของตนเองได้อย่างมีอิสระ โดยไม่ต้องตกอยู่ภายใต้อำนาจหรืออิทธิพลของผู้อื่น เพราะในการดำรงชีวิตของมนุษย์ย่อมต้องอาศัยและพึ่งพาทรัพย์สินตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย หากมนุษย์ปราศจากสิทธิในทรัพย์สินแล้ว ไม่อาจกล่าวได้ว่ามีอิสระในการกำหนดเจตจำนงในการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้สิทธิดังกล่าวไม่อาจถูกพรากไปจากมนุษย์ได้ อยากรู้ดีเพื่อให้สิทธิดังกล่าวในหลายประเทศจึงได้นำเอาสิทธิดังกล่าวมาบัญญัติรับรองอยู่ในรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ

#### 2. เป็นสิทธิที่ช่วยบำบัดความต้องการของมนุษย์

ความต้องการของมนุษย์ตามหลักจิตวิทยาแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการในอาหาร (Food craving) ความต้องการในการสืบพันธุ์ (Sex craving) และความต้องการสังคม (Social Craving) ความต้องการในประการแรกเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่สุดเพราะชีวิตดำรงอยู่มิได้ถ้าขาดอาหาร มนุษย์จำเป็นต้องชวนขวยเพื่อหาเครื่องยังชีพอันนี้ก่อนอื่น และเมื่อความต้องการอันแรกถูกบำบัด ความต้องการอันหลังๆ จะเกิดขึ้น และเป็นเหตุให้ต้องชวนขวยหาทางบำบัดต่อไป ฉะนั้น มนุษย์จึงจำเป็นต้องเสาะหาสิ่งของที่จะนำมาใช้บำบัดความต้องการของตน และถ้ายิ่งมาก

เท่าใดก็ยิ่งดี แต่ว่าการที่มนุษย์จะได้อะไรมานั้น มนุษย์จะต้องทำอะไรสักอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้มา ซึ่งการกระทำดังกล่าวไม่ว่าจะสำเร็จผลได้ง่ายๆ ก็หาไม่ได้ トラบโดที่ยังเข้าไปไม่ถึงสิ่งที่ต้องการแล้วจะเรียกว่าได้มันมาหาได้ไม่ผลไม้ที่อยู่สูงเก็บไม่ถึง สัตว์ที่ยังวิ่งอยู่ยังไม่ตายยังไม่เป็นของผู้ที่ต้องการ จนกว่ามันจะเข้ามาอยู่ในเงื้อมมือแล้ว ที่เราจะเรียกว่าเราได้อะไรแล้วจะต้องมีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างตัวเรากับของมัน ๆ โดยที่เราทำการบางอย่างใดอย่างหนึ่งให้สิ่งที่ต้องการอยู่ใกล้ชิดกับเราก่อน เราจะเป็นเจ้าของสิ่งใด เราต้องเข้าถือเอาสิ่งนั้นเสียก่อน トラบโดที่เรายังไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสิ่งเพียงพอก็ยังไม่ควรเรียกว่าเราเป็นเจ้าของ การเป็นเจ้าของทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งที่มิขึ้นเพื่อช่วยบรรเทาความต้องการของมนุษย์ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

### 3. เป็นสิทธิที่ช่วยให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเกิดการพัฒนา

ในทางเศรษฐศาสตร์กรรมสิทธิ์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจต่อการผลิตโดยรวมของประเทศ เมื่อกฎหมายได้ให้การรับรองและคุ้มครองกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของบุคคลว่า บุคคลพึงมีสิทธิใช้สอยจำหน่ายโอน เก็บดอกผลและหวงกันบุคคลอื่นไม่ให้มายุ่งเกี่ยวกับทรัพย์สินของตนได้ โดยรัฐ จะต้องยอมรับถึงแดนแห่งกรรมสิทธิ์ของบุคคลที่จะไม่เข้ามาล่วงละเมิด หรือหากมีความจำเป็นที่รัฐ ล่วงละเมิดทรัพย์สินของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้แล้ว บุคคลนั้นก็ได้รับการชดเชยราคาทรัพย์สินในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากรัฐเสมอ ก็ยิ่งทำให้เกิดความมั่นใจแก่บุคคลในการที่จะถือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน และเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามในการแสวงหาทรัพย์สินให้เป็นของตนให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นไปเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือของบุคคลอื่นก็ตาม มารถแสวงหาซึ่งทรัพย์สินตามความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็จำต้องผลิตสินค้า บริการ หรือเทคโนโลยีที่เป็นที่ความต้องการของบุคคลโดยทั่วไปเพื่อจะทำให้บุคคลยอมจ่ายเงินเพื่อแลกกับสินค้า บริการหรือเทคโนโลยีดังกล่าว ด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้บุคคลต่างพยายามขวนขวายและแข่งขันกันที่จะผลิตสินค้า บริการและเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ สินค้า บริการและเทคโนโลยีได้รับการพัฒนาไปเรื่อย ๆ อย่างไม่หยุดยั้งตามกลไกของระบบตลาดทำให้การดำรงชีวิตของมนุษย์สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และมีส่วนสำคัญที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเกิดการพัฒนาก้าวหน้าไปด้วย

#### 2.4.2 ความสำคัญของที่ดิน

ที่ดิน ถือเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในหัวข้อนี้ผู้เขียนขอแบ่งแยกความสำคัญของที่ดินออกเป็นด้านใหญ่ๆ 3 ด้าน คือ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านความมั่นคงของประเทศ

## 1. ด้านสังคมและวัฒนธรรม

โดยที่มนุษย์ไม่ว่าจะในยุคสมัยใดล้วนแต่มีความจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยที่ดินในการดำรงชีพของมนุษย์เสมอ เริ่มตั้งแต่ในยุคที่มนุษย์ชอบเร่ร่อนไปเรื่อย ๆ ไม่อาศัยอยู่เป็นหลักแหล่ง มนุษย์ก็ได้ใช้ประโยชน์ในที่ดินทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงคือมนุษย์ใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัย ส่วนทางอ้อมคือ มนุษย์บริโภคพืชที่ขึ้นจากที่ดินตามธรรมชาติ และบริโภคสัตว์ที่อาศัยอยู่บนที่ดิน เมื่อมนุษย์เริ่มที่จะรู้จักกลหลักปักฐานอาศัยอยู่เป็นหลักแหล่งไม่เร่ร่อนไปเรื่อยแล้ว มนุษย์ก็เริ่มนำที่ดินไปใช้ประโยชน์ทางด้านเกษตรกรรม และเลี้ยงปศุสัตว์เพื่อใช้ในการดำรงชีพแทนที่จะต้องออกไปเก็บของป่า หรือออกไปล่าสัตว์ป่าเหมือนในอดีต แม้ในปัจจุบันมนุษย์จะมีความรู้ทางเทคโนโลยีและความรู้ทางวิทยาศาสตร์เพิ่มมากขึ้น แต่มนุษย์ก็ยังต้องพึ่งพาอาศัยที่ดินในการดำรงชีพอยู่ดี ด้วยเหตุนี้เองที่ดินจึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อการเกิดขึ้นของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในสังคม เนื่องจากการที่สภาพที่ดินในแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิประเทศ ฉะนั้น การที่มนุษย์จะสามารถมีชีวิตรอดต่อไปได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนในแต่ละวันให้สอดคล้องและเหมาะสมกับที่ดินที่ตนอาศัยอยู่ และเมื่อการดำรงชีวิตดังกล่าวได้รับการปฏิบัติสืบต่อกันมาเรื่อย ๆ จากรุ่นสู่รุ่นก็ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตในลักษณะดังกล่าวเกิดเป็นวิถีชีวิต และวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของคนในสังคม ดังจะเห็นได้จากวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนไทยจะมีความแตกต่างกันไปตามสภาพที่ดินของแต่ละภูมิภาค

## 2. ด้านเศรษฐกิจ

ที่ดินถือเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญควบคู่ไปกับ แรงงาน ทุน และการจัดการ และที่ดินนี้เองถือเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากที่ดินถือเป็นปัจจัยพื้นฐานเริ่มแรกของการผลิตทุกประเภท ประกอบกับสภาพของที่ดินเองถือเป็นทรัพย์สินที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่สามารถสร้างเพิ่มขึ้นได้เหมือนกับทรัพย์สินประเภทอื่น ๆ ผูกพันกับจำนวนประชากรในประเทศที่นับวันยิ่งจะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้ที่ดินยิ่งทวีความสำคัญมากกว่าปัจจัยการผลิตประเภทแรงงาน ทุน และการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากที่ดินดังกล่าวสามารถขุดค้นพบแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญๆ เช่น น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ ถ่านหิน เป็นต้น ย่อมทำให้ประเทศดังกล่าวเป็นประเทศที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้นไปอีก

นอกจากการนี้ ยังพบว่าที่ดินได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ทางธุรกิจที่สำคัญ คือ นำไปใช้เป็นหลักทรัพย์สินในการแลกเปลี่ยนเป็นเงินทุนเพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากโดยสภาพของที่ดินเอง ถือเป็นทรัพย์สินที่มีความเสี่ยงน้อย ไม่อาจสูญหายได้ และนับวันก็ยิ่งจะมีราคา

สูงขึ้น ธนาคารหรือแหล่งเงินทุนจึงต้องการ ได้ที่ดินมาเป็นหลักทรัพย์เป็นประกันในการทำสัญญา มากกว่าทรัพย์สินประเภทอื่น

### 3. ด้านความมั่นคงของประเทศ

ในอดีตประเทศส่วนใหญ่ในโลกต่างถือตรงกันว่า ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของ พระมหากษัตริย์หรือผู้ปกครองประเทศและเพื่อเป็นการสร้างฐานอำนาจครั้งหนึ่งพระมหากษัตริย์ หรือผู้ปกครองประเทศได้เคยใช้ที่ดินเป็นเครื่องมือในการสร้างอำนาจทางการเมืองด้วยการนำที่ดิน มามอบให้ขุนนางนำไปใช้ประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับความจงรักภักดีจากขุนนาง ดังกล่าว ยังได้นำเอาเกณฑ์ในเรื่องการถือครองที่ดินเป็นข้อพิจารณาในการจัดลำดับศักดิ์บุคคลใน แต่ละชนชั้นอีกด้วย จึงเห็นได้ว่า ในอดีตที่ดินนั้นไม่ใช่เป็นแต่เพียงทรัพย์สินทั่วไป หากแต่ยังมีความ ยึดโยงต่อฐานอำนาจในการปกครองและบริหารประเทศอย่างมีนัยสำคัญ

## 2.5 สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ตั้งอยู่ที่ ถนนเจริญนคร ในซอยเจริญนคร 28 แขวงบางลำภูล่าง เขตคลองสาน มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ ธนบุรี คลองสาน บางกอกใหญ่ ราษฎร์บูรณะและ ทุ่งครุ มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 42 คน ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ 28 คน
2. พนักงานราชการ 6 คน
3. ลูกจ้างประจำ 2 คน
4. ลูกจ้างไม่ประจำ 6 คน

### 2.5.1 วิสัยทัศน์ของกรมที่ดิน

ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนา ประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการและบริการระดับสากล”

### 2.5.2 นิยามวิสัยทัศน์

ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน หมายถึง

1. การคุ้มครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย
2. การบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่

ประชาชนมีความเป็นเอกภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

ขับเคลื่อนด้วยการจัดการที่ดินเพื่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง

1. กรมที่ดินเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ
2. ระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการ



ใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง

มาตรฐานการจัดการ การบริการ ระดับสากล หมายถึง

1. ระบบการให้บริการด้านการจดทะเบียนที่ดินของประเทศไทยมีความทันสมัย บริการออนไลน์ทั่วประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล

2. บุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศไทย มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

3. ระบบบริหารจัดการภายใน ได้มาตรฐานผ่านเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

(Thailand Quality Award : TQA)

### 2.5.3 พันธกิจกรมที่ดิน

1. ค้ำครองสิทธิที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชนมีความเป็นเอกภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบาย

3. เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศไทยเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง

4. ให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัย บริการออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล พร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

### 2.5.4 อำนาจหน้าที่ดังนี้

อำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดินกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดินกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวน การทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด และปฏิบัติงานอื่นร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรมและ ด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่ กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด การปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

วิชัย กาญจนสุวรรณ และ ธงชัย เนตรวชิรกุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดิน ในการออกโฉนดที่ดินที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธี ปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินด้านการออกโฉนดที่ดินในบริบทของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 มีสถานะเป็นกฎหมายกลางที่มี วัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นหลักประกันในการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ว่าพนักงานเจ้าหน้าที่จะใช้อำนาจ หน้าที่ที่มีอยู่โดยถูกต้องตามกฎหมาย จะใช้อำนาจอย่างไรเหตุผลหรือเกินสมควรแก่เหตุ ไม่ได้ในแต่ละขั้นตอนของการออกโฉนดที่ดิน ดังนั้น กรมที่ดินในฐานะที่เป็นหน่วยงาน ภาครัฐที่มีหน้าที่นำพระราชบัญญัติฉบับนี้ไปบังคับใช้ให้ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย อันเป็นภาคนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย จึงต้องให้ ความสำคัญใน

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้นำกฎหมายฉบับนี้ไปบังคับ ใช้โดยตรงให้มีความรู้ความสามารถในการปรับใช้กฎหมายได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

กนิดา แสนสงค์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการแก้ไขปัญหาการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจากหลักฐาน ส.ค. 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการในการดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจาก หลักฐาน ส.ค. 1 ว่าแต่ละสำนักงานที่ดินมีปัญหาและวิธีการแก้ไข ปัญหาการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินอย่างไร เพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไข ปัญหาการออก หนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจากหลักฐาน ส.ค. 1 ที่มีคำขออยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ขั้นตอนและวิธีการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจากหลักฐาน ส.ค. 1 มี 2 วิธีคือการเดินสำรวจ และการขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเฉพาะราย ซึ่งมีข้อดีและ ข้อเสียแตกต่างกัน รวมทั้งมีกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ส่วนปัญหาและวิธีการแก้ไขในภาพรวมทั้ง 8 จังหวัด ที่ทำการศึกษายกพบว่า ปริมาณคำขอเป็น จำนวนมากกระจายตัวอยู่ทุกสำนักงานที่ดิน บางแห่งเกินความสามารถของสำนักงานที่ดิน ในพื้นที่ที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ภายใต้อุปภาวะขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ขาด อุปกรณ์ในการรังวัด ขาดงบประมาณ ทำให้การบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว แนวทางแก้ไขปัญหาที่สำนักงานที่ดินนำมาใช้ส่วนใหญ่จะ เลือกใช้วิธีออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเฉพาะราย โดยแยกกลุ่มคำขอเป็นอำเภอ ตำบล 26 หมู่บ้าน แล้วจัดทำโครงการนัดรังวัดกลุ่ม หรือใช้วิธีการรังวัดออกโฉนดที่ดินแบบท้องถิ่น แต่ยังมีข้อจำกัด และต่างเห็นว่าควรเสนอ โครงการขอรับการสนับสนุนจากกรมที่ดิน

วิษณุธรรมนารถ สุวรรณ โกตา (2556) ได้เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการออกโฉนดที่ดินในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาการถือครองที่ดิน และกระบวนการออกโฉนดที่ดินในประเทศไทย ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการออก โฉนดที่ดินในจังหวัดภูเก็ต อันจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงแก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดิน เพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชน ซึ่งจาก การศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคของการออกโฉนดที่ดินมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วน ราชการที่ต่างมีระเบียบ คำสั่ง กฎหมายที่เกี่ยวข้องมาก และต่างมีจุดมุ่งหมายในการบังคับ ใช้ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ขอออกโฉนดที่ดิน ปัญหา เรื่องความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ปัญหาสภาพ พื้นที่มีแนวเขตที่ดินไม่ชัดเจนประกอบกับสภาพที่ดินเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อีกทั้งระวาง ภาพถ่ายทางอากาศไม่ชัดเจน จึงเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการออกโฉนดที่ดิน

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้รับบริการเทศบาลเมืองนครนายก จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเป็นขั้นตอน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พรพิมล สุขตาม (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (3) ศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากขึ้น โดยใช้แบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีจำนวน 100 คน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากและจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าในแต่ละส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คณิตา พรหมมาศ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ที่มีต่อการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของที่มีต่อการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของและเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้คือตัวแทนออกของที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Chi-square test ผลการศึกษาพบว่าตัวแทนออกของมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพและระบบที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ธนะวัตต์ สิทธิโชค ไกรรงค์ (2557) ได้ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ผู้นำเข้า-ผู้ส่งออกในการรับบริการจากด่านศุลกากรพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ผู้นำเข้า-ผู้ส่งออกในการรับบริการจากด่านศุลกากรพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการและนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด่านศุลกากรพระสมุทรเจดีย์ต่อไป การศึกษาเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 182 คน มีการจำแนกตามตัวแปรข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยผลการศึกษา พบว่าตัวแทนออกของที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก

วิษชุดา คัมภีร์เวช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความคิดเห็นตามความเป็นจริง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการสถานศึกษา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านกิจการนักเรียนและด้านอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มจากนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนประเภทสหศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในกรุงเทพมหานครโดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น 2 ชั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 655 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test, F-test และการเปรียบเทียบเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่านักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากและการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านทุกด้านนักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาอยู่ในระดับไม่พึงพอใจและยังพบว่า ระดับชั้นเรียน และแผนการเรียน มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาในภาพรวมและทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5%

พงศานาคินทร์ เกิดทรัพย์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย อยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและในภาพรวมแตกต่างกัน

ยุพิน วรรณทวี (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ใน  
ระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา  
และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและ  
รายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควร  
ให้บริการประชาชนด้วยเวลาที่ไม่นานเกินไป เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการ  
ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และสถานที่จอดรถควรมีความกว้างขวาง เพียงพอ