

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง โดยศึกษาจากการบริการที่ประชาชนได้รับในปัจจุบัน ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการยกระดับคุณภาพในการบริการของสำนักงาน ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
4. ประวัติความเป็นมากรมที่ดิน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายของคำว่า “การบริการ” ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า คือ “การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ ช่วยเหลือเกื้อกูล”

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนี้ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งการ จัดประเภทของธุรกิจบริการสามารถจัดออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อม
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและสินค้าควบคู่กัน เช่น ร้านอาหาร

4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องเช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบัน
นวดแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

สแตนตัน (Stanton, 1981, p. 441 อ้างถึงใน จันจิรา จูฑะสร, 2547) ได้อธิบายว่า
การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประ โยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิด
ความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการ
ขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่
ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยเชษฐ พรหมศรี (2549, หน้า 11) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่จับต้อง
ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการกระทำ การปฏิบัติ หรือความพยายามที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ทางร่างกาย
ปกติการบริการมักจะหมายถึงความพยายามของผู้ให้บริการหรือเครื่องจักร ที่มีผลโดยตรงต่อบุคคล
หรือสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทางการศึกษาที่ครูมีต่อนักเรียน หรือการใช้เครื่องจักรอำนวยความสะดวก
ความสะดวกต่อมนุษย์ เช่น การโดยสารทางเครื่องบิน หรือต่อวัตถุ เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือ

บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” คือ
พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย
และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น การบริการ ได้แก่ กระบวนการ/ กระบวนการกิจกรรม ใน
การส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ให้บริการนั้น

ดวงพร โรจน์เจริญวัฒนา (2543) กล่าวว่า ervice บริการ คือ พฤติกรรมที่ผู้ให้บริการ
ดำเนินการโดยรับประ โยชน์จากการกระทำนั้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวสรุปคุณลักษณะของการบริการ โดยทั่วไปไว้ดังนี้

1. ผลผลิตที่ออกมามีลักษณะจับต้องได้ยาก
2. ผลผลิตที่มีความหลากหลาย เบี่ยงเบน และหารูปแบบที่เป็นตัววัดเทียบให้ตรงกับ
มาตรฐานได้ได้ยาก

3. งานบริการมักต้องส่งมอบ หรือถูกสัมผัส และบริโภค หรือใช้ประ โยชน์จากลูกค้า
หรือผู้ให้บริการโดยทันทีที่ผลผลิตออกมา

4. การบริการเกิดอย่างสมบูรณ์ ก็เมื่อมีการให้และรับบริการเป็นครั้งคราวเท่านั้น
ไม่สามารถเก็บกักคุณการบริการเอาไว้ได้

5. คุณภาพบริการโดยทั่วไป วัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่บางส่วนของ
บริการสามารถวัดได้จากเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ความรวดเร็ว จำนวนผู้ให้บริการ

เฮอชิส (Hirsch, 1989 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549, หน้า 9) บริการ หมายถึง กระบวนการที่ช่วยเพิ่มมูลค่าของสินค้าหรือมูลค่าของตัวบุคคล ของหน่วยเศรษฐกิจหนึ่ง โดยการกระทำของหน่วยเศรษฐกิจอีกหน่วยหนึ่ง

พาราซูราแมน (Zeithaml, et al, 1990, p. 21) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูราแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

พาราซูราแมน ได้เริ่มต้นทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด (Marketing Science Institute) MSI และใช้เวลาในการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 - 1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า Service Quality Framework หรือ SERVQUAL และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะ

พาราซูราแมน (Zeithaml, et al, 1990, p. 21 - 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัด คุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้านได้แก่

1. **ความไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร
 2. **ความรับผิดชอบ (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
 3. **ความสามารถ (Competence)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้การได้เป็นอย่างดี
 4. **การเข้าถึงบริการ (Access)** หมายถึง การที่ลูกค้าของธนาคารสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 5. **ความสุภาพ/ อภัยคัยไมตรี (Courtesy)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
 6. **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร
 7. **ความน่าเชื่อถือ (Creditability)** หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ ความน่าไว้วางใจ
 8. **ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ
 9. **การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/ Knowing he Customer)** หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
 10. **สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)** หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่
- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539) ได้ให้นิยามคำว่าบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดย (จากบริการ และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น ในสาขานักปฏิบัติที่มีคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response

ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful

แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner

ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing

แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy

กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm

มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

เสมอ

จินตนา บุญบงการ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สถาบันข้าราชการพลเรือน, 2536, หน้า 40) ได้
นิยามคำว่า “บริการ” ไว้ว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย
บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2543, หน้า 202 - 203) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง
สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่ายการบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ
เพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการการบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มี
การให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช (2529, หน้า 128) ได้กล่าวว่า “การบริการประชาชน” จึงหมายถึง
“การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน” ซึ่งถือ
ว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้อง บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่ได้จัดขึ้น เพื่อ
ตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ และอำนวยความสะดวกหรือเอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้ที่มา
ใช้บริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 - 31) คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมี
ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิการพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะ

ทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้น ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณ์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดคอนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการน้อยที่สุด

สรุป ในการให้บริการคุณลักษณะเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์กร และยังบ่งบอกได้ว่าองค์กรนั้น มีคุณภาพในการให้บริการมากน้อยเท่าไรอีกด้วย

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมี การกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องเจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีต้องมีพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อหยาศัยดี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย อหยาศัยที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรีมีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงาน ไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ การแต่งกายที่ถูกลักษณะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มี กิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเจดหน้าชูตาหรือ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ ผู้ทำงานบริการ จะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความ พึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการการ คัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสำภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมี การใช้อื้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความ เหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดี สุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจ อาจพูดคำหยาบคายวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดี อย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้าแล้วย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความ สรทธาไม่คาดหวังที่จะ ได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กร เสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิดนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าที ไม่สนใจรับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้ลึกเค็มที่จะ ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อ หน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตาม กรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควร ทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ชื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

สรุป พฤติกรรม เป็นจุดเด่นมากในทุก ๆ องค์การ เพราะการให้บริการจำเป็นต้องมี พฤติกรรมที่เป็นมิตร อธิษาศัยดี เอาใจใส่สนใจงาน อีกทั้งยังรวมถึง กิริยามารยาท ในการให้บริการด้วย ซึ่งตัวพฤติกรรมนี้เป็นตัวชี้วัดในเรื่องของการให้บริการของพนักงานว่า ควรปรับปรุงแก้ไข หรือรักษาเสถียรภาพของพฤติกรรมให้ดีขึ้นและดีมากขึ้นต่อไปด้วย

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

ในการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดหลักการในการให้บริการเพื่อให้ผู้ให้หรือบริการผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ โดยหลักดังกล่าวประกอบด้วย คุณสมบัติขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการและคุณลักษณะที่แสดงออกในการให้บริการ ซึ่งหลักการบริการที่ดีควรยึดหลักที่ครอบคลุมทุกด้านดังนี้ (สมิต สัชฌกร, 2542, หน้า 173)

หลักการให้บริการ การบริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

1.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วย ความพอใจของลูกค้า

1.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับ เพียงความเมตตา

1.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจาก การส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้ รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

1.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบรอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ว่าการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการบริการทั้งภาครัฐหรือภาคเอกชน การให้บริการคำนึงถึงผู้ที่มารับบริการขององค์กรนั้น และในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ บุคลากรที่ให้บริการนั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสม และให้บริการตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้จะสามารถวัดได้ว่าองค์กรแต่ละองค์กรต่าง ๆ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้น ๆ อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วน คุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการ ดังนี้ (จารุบุญ ภาณานนท์, 2533, หน้า 11 - 12)

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้

2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและ พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
 3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
 4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย
 5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
 6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
 7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
 8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
 9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
 10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง ความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้
- วิฑูรย์ สิมะโชค (2543, หน้า 41) สรุปความหมายจากนักวิชาการต่างๆ เป็น 2 ความหมาย คือ

1. การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
2. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

คุณภาพเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ความมีคุณภาพจึงหมายถึงความสามารถในการลดความสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนของเสีย การลดงานที่ต้องแก้ไขหรือทำใหม่ การลดปัญหาการเรียนของลูก้า การลดการตรวจสอบ เป็นต้น การลดความสูญเสียต่าง ๆ จึงเป็นการลดต้นทุนไปในตัวด้วย องค์กรจะมีรายได้ มีกำไรเพิ่มเพื่อการอยู่รอดและเติบโตขยายตัวต่อไปในอนาคตได้

สุภวัชร์ โชติคุณาณ (ม.ป.ป อ้างถึงใน สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2536, หน้า 29 -30) ได้สรุปความหมาย “คุณภาพ” ไว้ 3 ประการดังนี้

1. การทำได้ตามข้อกำหนดและมาตรฐานองค์กรใด ๆ ต้องมีข้อกำหนด (Specifications) และมาตรฐาน (Standards) ที่เป็นของตนเอง เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ตามที่

ต้องการ และเพื่อทำการแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความเบี่ยงเบนไปจากระดับที่ได้คาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด

2. สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness Fourse) เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่นำไปใช้งานในระดับที่ต้องการ

3. ลักษณะและคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นได้ว่า มีความสามารถที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ตามความต้องการที่ได้ระบุไว้หรือแสดงเป็นนัยไว้ โดย “เน้นความสำคัญของคุณภาพไปที่ข้อกำหนดและมาตรฐานตามที่ได้ระบุไว้หรือได้แสดงเป็นนัยไว้”

สำหรับการพิสูจน์ว่าบริการหรือผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้นสามารถทำได้ตามความต้องการที่ได้สรุปไว้หรือไว้เป็นนัยก็คือ

1. นำข้อปฏิบัติทั้งวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพเขียนเป็นเอกสารไว้
2. นำสิ่งที่ได้จากการปฏิบัติจริงและผลลัพธ์จากการปฏิบัติ บันทึกลงบนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเรียกกันว่าบันทึกคุณภาพแล้วเก็บไว้เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันว่าได้มีการปฏิบัติจริง

พิรุณ รัตนวนิช (2543) ได้รวมความหมายของ คุณภาพด้านบริการ หมายถึง การให้ ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่ามี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้ได้ โดยทั่วกันเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการ เป็นไปตามที่คาดหวัง
2. ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง
3. สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

คุณภาพของการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นที่จุดที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือรับบริการ หนึ่งๆนั้นเอง Moment of Truth จึงเป็นจุดแรกที่ผู้ให้บริการมีโอกาสแสดงถึง “คุณภาพของการบริการ” ให้ผู้บริการ ได้สัมผัสหรือรับรู้ (อาจรวมถึงเวลาที่ให้บริการและสถานที่ให้บริการด้วย) จุดนี้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งขวัดต่อการบริหารงานบริการ ความประทับใจในการบริการจึงมีความสัมพันธ์กับ “คุณภาพของการบริการ” อย่างยิ่ง

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าหรือ ระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์, 2543, หน้า 14 - 15)

คุณภาพการบริการ เป็นแนวความคิดสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากที่ภาครัฐและเอกชนทั้งหลายไม่อาจละเลย หรือเพิกเฉยได้ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา นักอุตสาหกรรมตะวันตก

ต่างก็พากันตื่นตัว และให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพ ราคา รูปแบบ การใช้งานและบริการของสินค้าญี่ปุ่น ทำให้อุตสาหกรรมผลิตโทรทัศน์ รถยนต์ กล้องถ่ายรูป เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ของยุโรปและสหรัฐอเมริกา สิ้นสุดและเสียดุลไปมาก

คำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” ที่แต่เดิมนั้นผู้ผลิตเป็นผู้ผูกขาดในการกำหนด Specifications จึงเริ่มปรับเปลี่ยนจาก “ตรงตามที่คุณผลิตกำหนด” เป็น “ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้า กำหนด” มากขึ้นเรื่อย ๆ สินค้าทั้งหลายจึงมีการพัฒนาเรื่องของคุณภาพและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และเป็นบุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจ คำกล่าวที่ว่า “Customer is The King” จะไม่เพียงพอเสียแล้ว นักธุรกิจบางคนให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากถึงกับกล่าวว่า “Customer is God”

การบริการที่ดีมีคุณภาพ (ปริทรรศน์ ศิลปกิจ, 2538, หน้า 50 - 51) จำเป็นต้องมีความพร้อม ทั้ง การดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วย พฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ ประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่

“บริการที่ดี” คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขา ต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไมตรีจิต มิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจ บันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ เอาชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึง ต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชน ต่อให้มี ความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย เียง เกลียดชังหน้า อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวน จิตใจผู้รับบริการ โดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพ อันเป็น

การทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้อย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการ เริ่มจากความอึดอัดแน่นหนา เต็มใจ ไม่จริงใจ มีตรรกภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจ แก่ผู้รับบริการ ก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบาย และง่ายไปหมด ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงานของผู้ให้บริการ (Feeling to Do) เป็นตัวก่อตัวกระตุ้น ตัวชักนำความรู้สึกที่ดีงาน ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการที่นำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ (Knowing to Do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพ บริการจึงต้องถึงพร้อมด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious Communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่มีความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ และ ยังหมายถึงการนำความรู้ ประสบการณ์ที่สะสมมาของผู้ให้บริการมาใช้ให้เกิดความคล่องตัว ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง

กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ซูลิเวอร์ธ บัวอินทร์ (2551) จากการวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของ อุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา นิตยสารฟอร์จูน ได้สรุปถึงลักษณะที่โดดเด่นที่ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการ ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดคือ

1. กำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็น เพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
2. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล
3. มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้า
4. มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงความต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อมความสามารถของบุคลากร ราคา ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัท
5. มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการ ทุกหน่วยงาน ทุกระดับทั่วทั้งบริษัท
6. มีโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

กล่าวโดยสรุป กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เป็นตัวที่กำหนดแนวทางที่สามารถนำไปใช้ในการบริการขององค์กรหรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

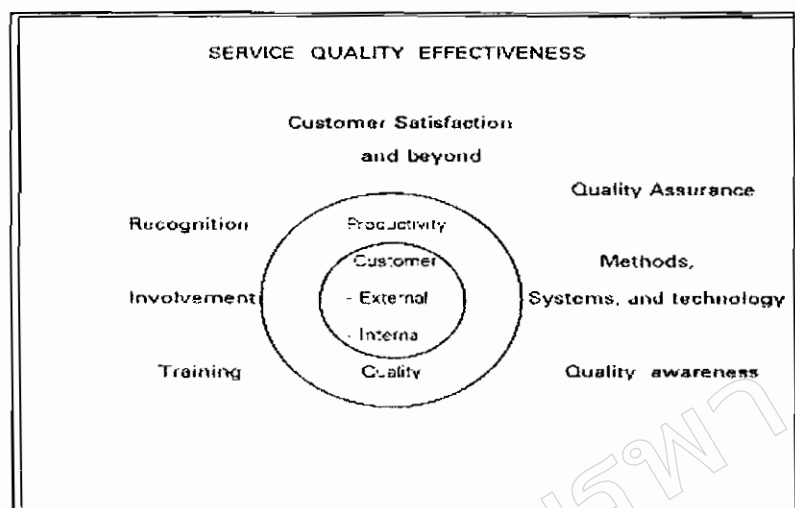
รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ

ซูทิวรรณ บัวอินทร์ (2551) เป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบความสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้น ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่งก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่น ด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตามแต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้

ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัท ก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบและทำการปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือการเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality)

จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction and Beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System and Technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)



ภาพที่ 1 Service Quality Effectiveness Model

จากรูป Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าที่จุดศูนย์กลางหมายถึงลูกค้า ในองค์กรทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าภายในและภายนอกสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดนั้นจะต้องเกิดจากลูกค้าภายใน หรือพนักงานทุกคน ในองค์กรนั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างของบริษัท IBM ที่มีการวิเคราะห์หน่วยงานภายในด้วยกันก่อน ที่จะเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และมีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าใครคือลูกค้าภายใน โดยเน้นความสำคัญของกระบวนการและวัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการ ปรับปรุงนั่นคือลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเอง

จะเห็นได้ว่า การวิเคราะห์คุณภาพงานบริการ ก็สามารถใช้เครื่องมือของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ทั้งหลายมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เช่นเดียวกันกับระบบการบริหารการผลิต เช่นเรื่องวัสดุคงคลัง การผลิต และอาศัยเทคนิคทางสถิติมา วัดผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาแนวโน้ม แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะประสบความสำเร็จในเรื่องของการบริหารงานด้านคุณภาพ ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และศิลป์ทั้งสองด้านควบคู่กัน ซึ่งจากเรื่องดังกล่าวที่กล่าวมานี้ถือว่าการทำทนายสำหรับ วิศวกร โรงงานและผู้บริหารทุกคน ที่จะต้องตระหนักถึงเรื่องต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมสำหรับสินค้าและบริการ ความต้องการของลูกค้า กระบวนการผลิต ภาพรวมของธุรกิจคู่แข่งทางการค้าโดยผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ สามารถที่จะประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสถิติต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ รวดเร็ว ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

กล่าวโดยสรุป รูปแบบของการบริการจะมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับผู้บริการด้วย เพราะผู้บริการจะต้องใช้ความรู้ในหลาย ๆ ด้านควบคู่กันไป ในการบริหารการให้บริการนั้นไปสู่จุดสูงสุดขององค์กรหรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ

ปัจจัยคุณภาพบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการ มักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือ (วีรพงษ์ เกลิมจิริรัตน์, 2543, หน้า 16 - 22)

Characteristics of Service Quality หมายถึง ลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตราวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความเร็วแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute Factor ของคุณภาพบริการในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

Service Characteristics จากงานวิจัย Professor Berry และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไร ที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า มีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ ในขณะลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courts หรือความสุภาพเคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
9. Customer understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้ามาใส่ใจคน Tangibles หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการเราอาจนิยาม คุณภาพของการบริการ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยคุณภาพบริการ จะเน้นไปในทิศทางการเปรียบเทียบหรือใช้วัดระดับคุณภาพในการบริการขององค์กรหรือหน่วยงานราชการว่า ในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ มีระดับคุณภาพที่เหมาะสมที่จะให้บริการผู้ที่มาใช้บริการหรือไม่

การพัฒนาคุณภาพบริการ

จุดแข็งของบริษัทที่จัดว่ามีความเป็นเลิศด้านบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 124 - 136)

จากหนังสือ Managing to Keep Customer ในตอนหนึ่ง เดสแวลท์นิก (Desatnick) ได้นำเสนอถึงจุดแข็งของบริษัท ที่จัดว่ามีการบริการที่เป็นเลิศเอาไว้ที่น่าสนใจกล่าวคือ

1. บริษัทเหล่านั้นจะมีคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่งหลาย ๆ ข้อ ดังต่อไปนี้

1.1 บริษัทเหล่านั้นจะมีระบบพนักงานสัมพันธ์ (Employee Relation) ที่ดีกว่าบริษัทอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะทางฝ่ายจัดการมีความเชื่อว่า “ความเหนือชั้นกว่าทางด้านการบริการ ย่อมมาจากพนักงานผู้ให้บริการที่มีความเหนือชั้น และการมีระบบพนักงานสัมพันธ์ที่ดี แลเหนือชั้นกว่านั่นเอง”

1.2 บริษัทเหล่านั้นมีการณรงค์ และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า พร้อมกับการอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับพนักงานทุกคนว่า “ทำไมจึงต้องให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า”

1.3 มีการพัฒนาและจัดตั้งระบบการบริหารงานต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้พนักงานแต่ละคน สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น

1.4 บริษัทเหล่านั้นตระหนักดีกว่า ปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรล้วนมีผลกระทบต่องานบริการลูกค้า (ภายนอก) เสมอ ดังนั้นจึงมีการจัดตั้งระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันมิให้จุดอ่อนใด ๆ ที่เกิด ณ หน่วยงานส่วนใดภายในองค์กร

1.5 บริษัทเหล่านั้น สามารถบริหารระบบงาน เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการ ที่วางไว้สูงนั้น เป็นความจริงได้ สามารถเปลี่ยนแนวคิด ให้เป็นพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรม (Change Concepts to Behavior)

1.6 มีการฝึกอบรมให้ผู้จัดการ ผู้บริหารระดับต่าง ๆ หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองไว้ได้

1.7 มีการกำหนดหรือนิยาม บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ของผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานทุกคน ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริม ให้มีการปรับปรุงมาตรฐานบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

1.8 มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจพนักงาน ที่ให้บริการ ได้ดีเด่น ด้วยประกาศ เกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนตั้งใจมั่นใจอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศ ตลอดไป

1.9 ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ ซึ่งวัดเป็นตัวเลขได้เพื่อ ประเมินความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพผลของนโยบาย กฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ ด้าน การบริหารบุคคล ซึ่งปกติจะวัด โดยหน่วยวัดเชิงปริมาณได้ยาก แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จ สามารถทำได้

1.10 มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้ค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ยังคงอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป

สรุป การพัฒนาคุณภาพการบริการ จัดได้ว่ามีส่วนที่ช่วยให้การบริการนั้นมีความเป็น เลิศในทางการบริการไม่ว่าจะเป็นทั้ง พนักงานเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีการ พัฒนาการให้บริการแบบก้าวกระ โคคแล้วมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคต

2. วิวัฒนาการองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางการบริการ (วิรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 126 - 136)

ขั้นตอน แนวทางเดิน ในกระบวนการพัฒนาองค์กร (Organizational Development) เพื่อไปสู่ องค์กรที่มีความเลิศทางด้านบริการ

แม้ว่าแต่ละกิจการหรือธุรกิจบริหารจะมีความแตกต่างกันโดยธรรมชาติก็ตามแต่ทว่า ขั้นตอน หรือ ลำดับขั้นตอน ในวิวัฒนาการของการให้บริการที่ดี ย่อมไม่แตกต่างกันในเชิงหลักการ ดังนั้น ในที่นี้จึงได้เสนอ “15 ขั้นตอนแห่งการพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้า” ไว้เป็นแนวทาง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนแห่งการพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้า

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
1. เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูงมีเจตนา อันแรงกล้า (Strong Ambition) ที่จะให้บริการที่ เป็นเลิศแก่ลูกค้าในธุรกิจของตนเอง Step 1 Top Management has Strong Ambition on Service Excellency	1. มีการประชุมผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้า งานเพื่อแถลงนโยบายหรือวัตถุประสงค์ด้าน บริการ 2. มีการออกนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน 3. มีการกำหนดให้ ผู้บริหารระดับอาวุโสของ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
	แต่ละสายงาน แดลงเป้าหมาย หรือโครงการปรับปรุง 4. มาตรฐานบริการในฝ่ายงานของตนประจำปี 5. มีการกำหนดคำขวัญประจำปีบริษัท หรือมีข้อความส่งเสริมการให้บริการมีการแสดงนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านบริการที่เป็นเลิศอย่างชัดเจน
2. มีการศึกษาหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์แห่งการให้บริการ ตั้งแต่ในระดับกรรมการบริหารลงมา จนถึงระดับพนักงานให้บริการ Step 2 Intensive Study on Concept of Good Service	1. ผู้บริหารระดับวางแผนและกำหนดนโยบาย และจัดทำกลยุทธ์ของบริษัท การวัดคุณภาพของบริการด้วยความพอใจของลูกค้า ณ จุดให้บริการ หรือ จุดสัมผัสบริการ และเทคนิคต่าง ๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ 2. มีการแสดงหรือแจ้งแก่พนักงานทุกคนว่า “ทุกคนในองค์กรจะต้องค้าหาลูกค้าของตนเองให้พบ และต้องทราบว่าตนเองก็เป็นลูกค้าของใครบางคนเช่นกัน” มีการสรรหาคำร่ำอึ้ง หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องมาให้คำปรึกษา
3. มีการวางกลยุทธ์ด้านบริการ (Service Strategy) ที่ชัดเจนและสอดคล้อง กับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรเท่านั้น โดยผู้บริหารระดับสูง Step 3 Setting of Service Strategy	1. มีการมอบหมายให้ทีมงานวางแผนกลยุทธ์ประจำปีบริษัทได้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน แจกให้แก่ผู้จัดการทุกฝ่ายรับทราบประชุม ชี้แจงและถือปฏิบัติ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
	2. ผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องนำเสนอแผนงานในส่วนรับผิดชอบของคนที่จะตอบสนองแผนกลยุทธ์ด้านการบริการของบริษัทนั้นได้ 3. หน่วยงานจะมีสำเนาแผนกลยุทธ์ด้านบริการอยู่ในที่ ๆ หาได้ง่าย พร้อมกับเป้าหมายประจำปี ตลอดจนคำขวัญด้านการบริหารอย่างชัดเจน
4. มีการศึกษา วิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงาน (Management System) ที่ขนานรับนโยบายด้านบริการและเอื้ออำนวยให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้แล้ว สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเวลาที่กำหนด Step 4 Establishing of Service Supportive System	1. มีการศึกษาระบบการให้บริการในแต่ละวงจร บริการใช้หลัก Motion and Time Study และการทำ Standard Service Procedure ให้แก่ทุก ๆ วงจรบริการ 2. ทำการวางแผนหน่วยงานบริการใหม่เพื่อให้คล่องตัวยิ่งขึ้น 3. การทำงานให้ง่ายขึ้น โดยเทคนิคที่เรียกว่า Work Simplification การจัดทำสมุดคู่มือบริการ แก่พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อให้ตัดสินใจได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
5. มีโครงการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดี และการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้นเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบงานและเพิ่มคุณภาพงานบริการที่จะจัดทำต่อไปได้ดี Step 5 Service Consciousness Enhancement Actives	1. การอบรมพนักงานทุกคนด้านการบริการที่ดีใช้เวลา 3 - 6 ชั่วโมงต่อ 1 ครั้ง 2. การจัดสัมมนากลุ่มให้พนักงานแต่ละคนจัดทำ Customer Report Card (CRC) เพื่อค้นหาจุดอ่อนในด้านบริการของคน และนำไปช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป 3. การจัดบรรยายพิเศษ ด้านประสบการณ์บริการที่ดี 4. การจัดทัศนศึกษา ดูงานองค์กรตัวอย่างที่มีบริการเป็นเลิศ 5. การจัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ 6. การประกวดคำขวัญบริการที่ดี 7. การประกวดผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน 8. การให้ตำแหน่งหรือรางวัลพิเศษแก่พนักงานที่ถูกคัดเลือกกว่าบริการดีเยี่ยม
6. การปรับปรุง ขยะระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีต่อ Step 6 Improvement of Service Infrastructure	1. การปรับปรุงอาคาร สถานที่ทำงาน มีสี สีสันสไตล์และรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ สวยสง่างาม 2. การจัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของบริษัทในรูปแบบคู่มือปฏิบัติ อาทิ มาตรฐานสีของเครื่องหมายการค้ามาตรฐานป้ายชื่อ นามบัตรชุดปฏิบัติงานรถยนต์/ พาหนะ เอกสารที่ส่งออกสู่ลูกค้ามวลชน ฯลฯ 3. การรณรงค์ด้านความสะอาด ความเรียบร้อย และ ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการโดยเสริม ทางด้านเทคนิค เทคโนโลยีและเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย Step 7 Tools, Machinery & Equipment	1. การใช้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ 2. การใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วยด้านข้อมูล และ การให้บริการลูกค้า 3. การปรับปรุง/ พัฒนาระบบสื่อสารให้ทันสมัย และรองรับกับปริมาณการใช้งานจากลูกค้าได้ 4. การใช้ Office Automation ใหม่ ๆ ใน หน่วยงานที่เน้นคุณภาพบริการ 5. การเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าให้มาก แบบและสะดวกสบายแก่ลูกค้า 6. การติดตั้งโทรศัพท์ ติดตามตัวให้พนักงานที่ ไปบริการนอกสถานที่
8. การรณรงค์สร้าง ปลุกฝัง และธำรงรักษาซึ่ง วัฒนธรรมทางด้านบริการที่ดีขององค์กร Step 8 Establishing of Corporate Service	1. กำหนดประโยชน์สุดท้ายในใบแจ้งงาน (Job Discretion) ของทุกคน ทุกตำแหน่ง ในองค์การ ให้ระบุไปถึงการให้บริการดีเยี่ยมแก่ลูกค้า 2. การปลุกฝังด้วยคำขวัญ การอบรม การชี้ชวน แผ่นป้าย โปสเตอร์ ป้ายติดหน้าอกเสื้อ เพื่อให้ พนักงานทุกคนได้ตระหนักอยู่ตลอดเวลาที่ ปฏิบัติงานว่า ลูกค้าสำคัญอย่างไร
9. การแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อ เสริมสร้างการดำเนินโครงการพัฒนางาน บริการ Step 9 Staffing for Service Improvement Committee	1. ภาระงานจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ 2. คณะทำงานรณรงค์สร้างเอกลักษณ์ และเสริม ภาพพจน์ขององค์กร 3. คณะกรรมการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ 4. คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น 5. คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการดีเด่น 6. คณะทำงานปรับปรุงระบบงาน 7. คณะกรรมการประเมินผลการให้บริการ ฯลฯ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
10. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการที่ เปลี่ยนไปตลอดเวลาของลูกค้า Step 10 Systematic Organizational Development	1. การขุดเล็กแผนกบริการรับเรื่องร้องทุกข์จากลูกค้า แต่ให้ทุก ๆ คนทำหน้าที่บริการลูกค้า และทุก ๆ คน ต้องรับฟังเรื่องร้องทุกข์จากลูกค้าทุกรายที่ตนเองพบ 2. การจัดตั้งระบบแนะแนวลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้า ที่มาติดต่องานมีความมั่นใจ คล่องตัว ถูกต้องแม่นยำ ไม่เสียเวลาเปล่าประโยชน์ในการทำงานผิดขั้นตอน หรือรอคอยในจุดที่ไม่จำเป็น 3. มีการทำกิจกรรมกลุ่มย่อย เช่น กลุ่มคิวซี เกี่ยวกับ การปรับปรุงคุณภาพบริการ 4. การออกแบบและจัดผังจุดให้บริการลูกค้าเสียใหม่ เน้นที่ประสิทธิภาพผู้ให้บริการและความสะดวกสบาย และน่าพึงพอใจแก่ลูกค้า
11. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นกรณี พิเศษ หรือมีการแบ่งแยกลูกค้าออกเป็นกลุ่ม ต่าง ๆ เพื่อการให้บริการที่เหมาะสมยิ่งขึ้น ช่วย ลดเวลาารอคอย เพิ่มความสะดวกขณะรับบริการ หรือเพิ่มระดับคุณภาพของบริการ เพราะ สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกับ ความสามารถพิเศษของผู้ให้บริการ Step 11 Service Specialty for Specific Customer program	1. การจัดช่องจ่ายเงินสำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าต่ำกว่า 6 ชิ้น ในซูเปอร์มาร์เกตชั้นนำ 2. การจัดที่นั่งสูบบุหรี่ในเครื่องบิน หรือในภัตตาคาร ชั้นนำ เป็นต้น 3. การจัดห้องรับรองแขกพิเศษของธนาคาร หรือของ โรงพยาบาลชั้นนำ 4. การจัดที่นั่งครอบครัวเป็นพิเศษให้เพียงพอ และเฉพาะ ลูกค้าขององค์กรแห่งนั้นเท่านั้น 5. การให้บริการลูกค้าสูงอายุเป็นพิเศษ ที่ผู้ให้บริการ เข้าหาผู้รับบริการ 6. การจัดอาหารมังสะวิรัต หรืออาหารพิเศษสำหรับ ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่นับถือศาสนาบางลัทธิ กลุ่มสูงอายุ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
	7. การจัดห้องอาหาร ห้องน้ำ จุติบริการสำหรับ คนพิการที่นั่งรถเข็น 8. การจัดสถานที่รับฝากสัตว์เลี้ยงหน้าภัตตาคาร ทั่วๆ ไป 9. การใช้ล่าม ภาษามือ สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือสื่ออย่างอื่น ๆ เพื่อใช้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม 10.การจัดเครื่องมืออุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกแก่การทำงานสำหรับลูกค้าระดับสูง
12. การออกนโยบายและแผนงานด้านการ บริหารบุคคล (ลูกค้าภายใน) ขององค์กรนั้น ๆ ที่เน้นด้านบริการ Step 12 Focus on Internal Customers The Employee	1. มีการทดสอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ และ ความสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง 2. มีการฝึกอบรมวิชาเฉพาะด้านการบริหารแก่ พนักงานทุกคน 3. มีการทบทวนในแจ้งลักษณะงาน (Job Discretion) ของแต่ละตำแหน่ง พร้อมเพิ่มข้อความ ที่ผูกโยงบทบาท หน้าที่ของแต่ละตำแหน่งให้ไป ถึง 4. มีการวัดผลงานด้านบริการเป็นรูปธรรม เช่น ออกสำรวจความคิดเห็น 5. เปิดโอกาสให้พนักงานที่สัมผัสลูกค้าโดยตรง ได้พบกับผู้บริหารในโอกาสต่าง ๆ 6. โครงการเยี่ยมสาขาโดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อ ทราบปัญหา อุปสรรค และรับฟังข้อคิดเห็น พร้อม เห็นสภาพที่เป็นจริงในระบบงานที่อยู่ห่างไกล และ ได้ข้อมูลที่แท้จริง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
13. การจัดทำโครงการ หรือแผนงานต่างๆที่ เน้นว่า ลูกค้าคือคนสำคัญและเป็นเป้าหมาย สูงสุดของกระบวนการให้บริการทั้งหลายใน องค์กรนั้น ๆ Step 13 Promotion on “Customer is The Focus of Business”	1. โครงการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า 2. การตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น พร้อมมีการตอบรับ ข้อเสนอแนะบนบอร์ดข้าง ๆ ตู้นั้น 3. การออกนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการ ตอบรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า 4. การจัดตั้งระบบแนะแนวลูกค้า 5. มาตรการดักเตือน/ ลงโทษที่สมเหตุสมผล กับ บุคคล/ หน่วยงานในองค์กร ที่ละเลยหรือไม่ใส่ใจ ต่อการบริการลูกค้าที่ดีพอ 6. การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามี Hot Line เพื่อ ร้องเรียนบริการที่ไม่พอใจ 7. การติดโปสเตอร์ ป้ายเตือนใจ คำขวัญที่เน้นให้ เห็นว่าลูกค้าสำคัญอย่างไร 8. มีการติดตั้งบอร์ดพิเศษเฉพาะประกาศเกี่ยวกับ บริการที่ไปถึงมือลูกค้า แล้วลูกค้าเขียนชมเชย หรือ ร้องเรียนเข้ามา 9. ออกระเบียบหรือนโยบายที่กำหนดให้หัวหน้า ส่วนหรือพนักงานระดับจัดการต้องเข้าร่วมประชุม ในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า 10. จัดสัมมนาระดับปฏิบัติการ เพื่อทราบ ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และจุดอ่อนของ ผู้ให้บริการในสาขาของลูกค้า 11. ก่อนการเปลี่ยนแปลงราคา คุณลักษณะของ สินค้าหรือบริการ หรือทำเลที่ตั้งของจุดบริการ ได้ มีการพิจารณาผลกระทบต่อลูกค้าด้วยเสมอ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
14. มีการพัฒนาระบบบริการหลังขายที่ดีเยี่ยม และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ Step 14 Improment of After Sale Service(Both System And People)	1. พนักงานฝ่ายเทคนิค ฝ่ายติดตั้ง หรือบริการ ซ่อมแซมต่อไป จะได้รับการอบรมอย่างมาก เกี่ยวกับหลักการขายและการให้บริการที่ดีจะพุดจา กับลูกค้าอย่างสุภาพและยินดีตอบคำถามต่าง ๆ ของลูกค้ามีมารยาทดีไม่แพ้พนักงานขายในบริษัท เดียวกันนั้นหากเป็นช่างซ่อมหรือต่อเติมติดตั้ง เครื่องจักร จะทำการกวาดเช็ดหรือทำความสะอาด บ้าน/ ที่ทำงานของลูกค้าให้สะอาดเรียบร้อย ก่อน เก็บเครื่องมือและขอลากลับ 2. รถช่างหรือรถที่ใช้บริการลูกค้าหลังขาย จะมี สภาพดีมาก และมีอุปกรณ์ครบ สร้างความมั่นใจ แก่ลูกค้า และผลการทำงานจริงก็ช่วยยืนยันอีกครั้ง หนึ่งด้วย 3. แผนก/ ฝ่ายบริการหลังการขายจะมีหัวหน้าเป็น ตำแหน่งบริหารระดับอาวุโส และได้รับ ความเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงเท่าเทียมกัน กับฝ่ายขายหรือฝ่ายการตลาด
15. การพัฒนาระบบงานบริการเทคนิควิธีการ และความชำนาญจนถึงระดับสูงแล้ว มีการ จัดทำเป็นมาตรฐานปฏิบัติในระดับบริษัท Step 15 Standardization of Service Procedure and Practice	1. มีการจัดทำ คู่มือปฏิบัติงาน เฉพาะแต่ละ ตำแหน่ง 2. มีการอบรมและทดสอบอย่างเข้มงวด ให้ พนักงานที่จะบรรจุสู่จุดให้บริการ ต้องทราบ ขั้นตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วนเท่านั้น จึงจะอนุญาตให้ บรรจุได้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่ ความเป็นเลิศในการบริการ	รูปธรรมที่สัมผัสได้
	3. มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบ เรื่องการจัดทำ มาตรฐานคุณภาพบริการ ซึ่งจะคอยตรวจตรา ติดตามและประเมินผลการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อ ปรับปรุงมาตรฐานให้ทันสมัยตลอดเวลา 4. มีคณะทำงาน/ กรรมการ ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ คุณภาพบริการ อยู่เป็นประจำ 5. มีการออกคู่มือ/ นโยบาย ว่าด้วยการปฏิบัติต่อ ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

นอกจากพัฒนาการทั้ง 15 ขั้นตอนดังกล่าวนี้แล้ว ความสำเร็จขององค์กรที่มีบริการที่เป็นเลิศได้นั้น ยังมาจาก “การตระหนักรู้ในหน้าที่ของผู้บริหาร และการทำให้สิ่งถูกต้องทันสมัยทันกับจังหวะเวลา และอย่างมีสามัญสำนึก” อีกด้วยจนมีคนกล่าวว่า

“ความล้มเหลวของการให้บริการที่ดี มีสาเหตุ 80% มาจากความผิดพลาดทางการบริหาร อีก 20% มาจากความบกพร่องเฉพาะตัวของพนักงานผู้ให้บริการนั่นเอง”

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาคุณภาพบริการนั้น มีส่วนสำคัญมากในการที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานราชการมีการบริการที่เต็มประสิทธิภาพอยู่เสมอ อีกทั้งอาจจะช่วยพัฒนาให้บุคลากรที่ให้บริการมีโอกาสพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการให้บริการของคนดียิ่งขึ้นอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ว่าคุณภาพในการบริการที่ดีนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับพนักงานที่ให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงระบบที่ใช้ในการบริการ และการพัฒนาขีดความสามารถของตัวพนักงานให้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อยู่เสมอ จึงจะทำให้สามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จทางด้านการให้บริการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน อรรถลักษณะ พรหมทัตตานนท์, 2547, หน้า 8) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน อรรถลักษณะ พรหมทัตตานนท์, 2547, หน้า 8) เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กิลเบิร์ต และ บริกเฮด (Gilbert & Birkhead, 1977 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538, หน้า 1 - 9) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

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

ทรวงศ์ ชาญบุตร (2536, หน้า 11 - 14 อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง, 2551, หน้า 17) เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการคัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แข็ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับคนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

1. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์

ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องดัดแปลงเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิด ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตนการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มาก

1.2 และปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

1.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

2 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เจริญรูปแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเจริญรุ่ง ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับ

บริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

4 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

5 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า คนมีหน้าที่ในการให้บริการละเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

6 ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้และความเข้าใจ ดังนั้น การจัดการบริการของทาง

ราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

ประวัติความเป็นมากรรมที่ดิน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน

ประวัติความเป็นมากรรมที่ดิน

กรมที่ดิน (2554) ได้กล่าวถึงประวัติความเป็นมาไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ โปรดกระหม่อม ให้กระทรวงเกษตราธิการ จัดการออกโฉนดที่ดินครั้งแรกที่เมืองกรุงเก่า (ปัจจุบัน คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) โดยโฉนดที่ดินฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2444 (รัตนโกสินทร์ ศก 120) และได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนากรมที่ดินขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 (รัตนโกสินทร์ ศก 120) ได้มีการย้ายสังกัดและเรียกชื่อต่าง ๆ กันดังนี้

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

(ก่อนปี 2483 เดือนตามปฏิทิน นับวันที่ 1 เมษายน ในปีนั้นเป็นวันขึ้นปีใหม่นับวันที่ 31 มีนาคม เป็นวันสิ้นปี และหลังปี 2483 เดือน ตามปฏิทิน นับวันที่ 1 มกราคม เป็นวันขึ้นปีใหม่ นับวันที่ 31 ธันวาคม เป็นวันสิ้นปี)

ในรัชกาลพ่อขุนรามคำแหง พระองค์ทรงดำเนินรัฐประศาสนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน โดยให้ราษฎรทำประโยชน์บนที่ดินซึ่งผลประโยชน์จะตกแก่คน ๆ นั้น

ครั้นมาถึงสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีมีระบบการบริหารประเทศแบบจตุสดมภ์ที่เรียกว่า เวียง วัง คลัง นา ซึ่งเรื่องของที่ดินนี้จัดอยู่ในหมวดหมู่ของ นา หรือ กรมนา นั่นเอง โดยหน้าที่ของกรมนามสมัยนั้น แบ่งออกเป็น 2 หน้าที่ คือ บริหารและตุลาการ

หน้าที่บริหารจะจัดหาที่ดิน โดยให้ราษฎรเข้าไปบุกเบิกที่ดินเปล่าที่รกร้างอยู่และให้ใช้ประกอบการทำกิน โดยเขียนโฉนดไว้ให้แก่ผู้เข้าไปบุกเบิกที่ดินตรงนั้น พร้อมกับหาที่ดินเพื่อการศาสนา สร้างเป็นวัดวาอารามต่าง ๆ

ส่วนหน้าที่ตุลาการจะมีหน้าที่ดูแลการเข้าไปไต่ถามว่าผู้ใดลักลอบกระทำการให้นามมาลงโทษ อีกทั้งระงับเหตุทะเลาะวิวาทในเรื่องที่ดิน เช่น กรณีแย่งนากันทำ รวมถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับการลักเครื่องมือนำนา ขโมยไถ ลักแอก เป็นต้น

ต่อมากรุงรัตนโกสินทร์ลักษณะการบริหารที่ดินส่วนกงชิดหลักเดียวกันไว้กระทั่งสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 เกิดกรณีพิพาทเรื่องกรรมสิทธิ ที่ดินบ่อยครั้ง ๆ ขนาดขึ้นโรงขึ้นศาลเป็นว่าเล่น เพราะเจ้าหน้าที่ผู้เก็บภาษีอากรออกหนังสือสำคัญให้เจ้าของที่ดินไว้ยี่ดื้อื้อ ไม่อาจจะรับข้อพิพาทได้แย้งปัญหาเรื่องกรรมสิทธิได้ เนื่องจากข้อความบนหนังสือ ไม่กระจ่าง ไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันได้

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดฯ ให้ เจ้าพระยาเทเวศวิวัฒน์ ซึ่งดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงเกษตราธิการ จัดทำทะเบียนที่ดินให้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับกรรมสิทธิในที่ดินจริงจัง และเร่งด่วนด้วยทรงพระราชดำริเห็นว่าที่ดินมีราคายิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อนเป็นอันมาก ย่อมเป็นสาเหตุให้ราษฎรมีข้อพิพาทมากขึ้นอีก สมควรจัดหมายเขตที่ดินนั้นให้มั่นคงยิ่งขึ้น

พระองค์โปรดเกล้าฯ ให้ออกพระบรมราชโองการวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2442 ให้ พระยาประชาติพิริบาล (ผึ่ง ชูโต) ข้าหลวงเกษตรให้อยู่ในบังคับบัญชาของเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่าออกไปดำเนินการออกโฉนด โดยกำหนดท้องที่ที่สืบได้แต่แยกบางไพร่ขึ้น ไปตามฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาทิศตะวันตก และตามฝั่งแม่น้ำแควอ่างทอง ทิศตะวันออก ไปจนถึงคลองตะเคียนเป็นที่สุดฝ่ายเหนือ

พระยาประชาติพิริบาลกับเจ้าพนักงานแผนที่ทำการเดินสำรวจครั้งแรกเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2444 ได้ถือเอาโฉนดเป็นหลักทะเบียน ซึ่งหลายตำบลในเขตอำเภอบางปะอินมณฑล

กรุงเก่าได้รับการออกโฉนดหรือแจกโฉนดให้ ทว่าช่วงเวลานั้นยังไม่มีกฎหมายเป็นหลักในการออกโฉนดชัดเจน พระองค์จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ออกประกาศพระบรมราชโองการลงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2444 วางระเบียบเรื่องโฉนดไว้อย่างชัดเจน และพระบรมราชโองการนี้ถือเป็นกฎหมายใช้ในการออกโฉนด

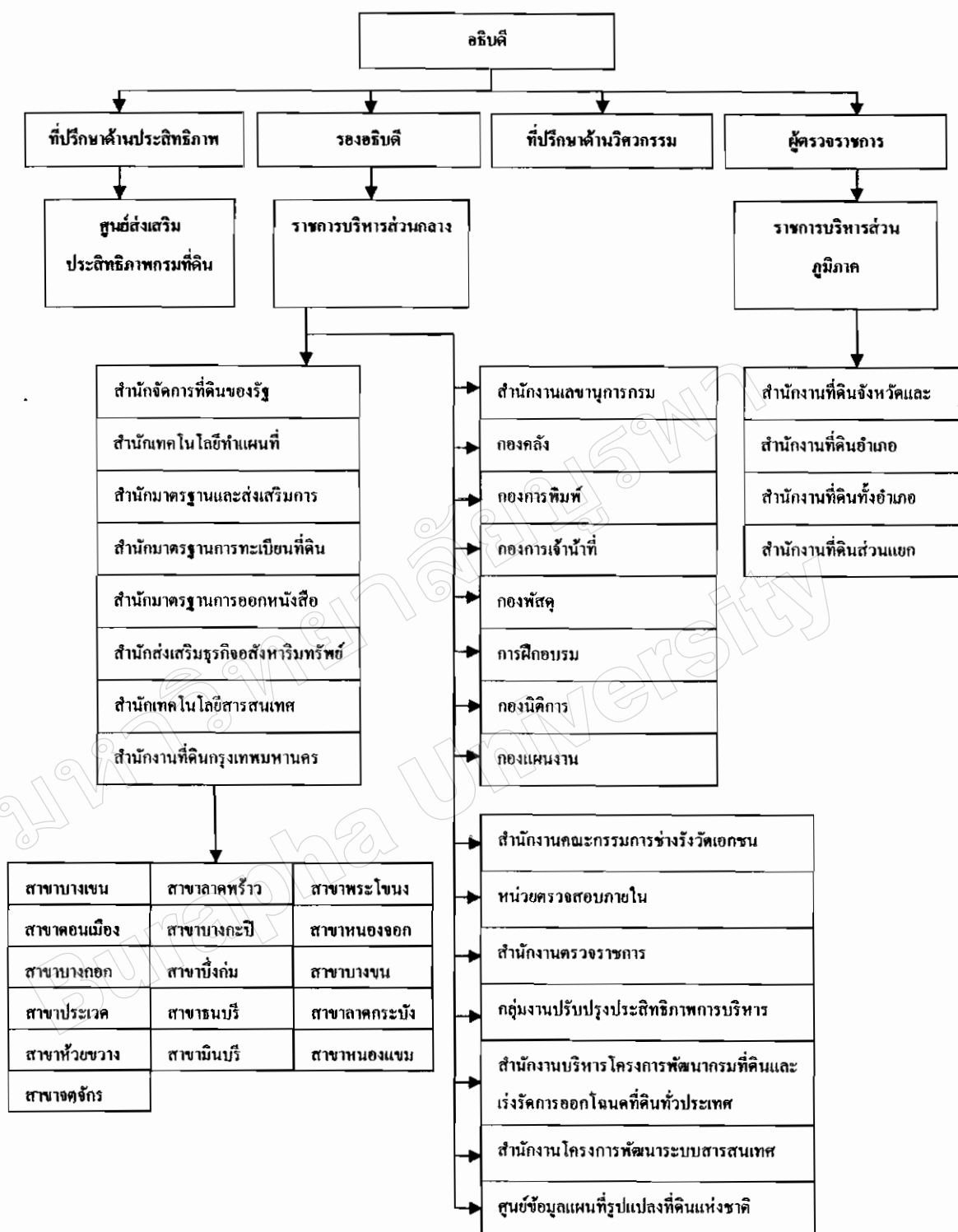
นอกจากนี้พระองค์โปรดเกล้าฯ ให้สถาปนา กรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการขึ้นมา เพื่อจัดการดูแลเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยประกาศพระบรมราชโองการเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 ซึ่งมี นาย ดับบิร เอ.เกรแฮม เป็นเจ้ากรมคนแรก ด้วยเหตุนี้กรมที่ดินจึงถือเอาวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 เป็นวันสถาปนากรมที่ดิน

ต่อมาเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 กรมทะเบียนที่ดิน ก็ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น กรมที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทยตามประกาศพระบรมราชโองการปลดเปลี่ยนเสนาบดีปลัดทูลฉลองกระทรวงต่าง ๆ และรวมกระทรวง พ.ศ. 2475

หลังจากนั้นถัดมาอีกหนึ่งปีก็เปลี่ยนชื่อมาเป็น กรมที่ดินและโลหะกิจ พร้อมทั้งโอนมาสังกัดกระทรวงเศรษฐกิจ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 แต่ก็ในช่วงเวลาที่ไม่นานนักก็ต้องโอนกลับมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการอีกครั้งในอีก 2 ปีต่อมา

ท้ายสุดเมื่อมีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 ต้องเปลี่ยนชื่อกันอีก โดยใช้ชื่อว่า กรมที่ดิน เพียงอย่างเดียวและมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันนี้

ตลอดระยะเวลาตั้งแต่วันสถาปนาจนปัจจุบัน รวมเวลาทั้งสิ้น 108 ปี ในปี 2552 นี้ มีผู้ดำรงตำแหน่งเจ้ากรมและอธิบดีรวมทั้งสิ้น 36 คน ปัจจุบันมีนายอนุวัฒน์ เมธีวิบูลย์วุฒิ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมที่ดิน



ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานกรมที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ คำสั่งของ

กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย อันได้แก่ ประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นแม่บทพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นการควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชนพระราชบัญญัติอาคารชุด นอกจากนั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พระราชบัญญัติเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติคณะกรรมการอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2540 กฎหมายทางหลวง กฎหมายบริหารราชการแผ่นดิน ประมวลรัษฎากรเกี่ยวกับการเก็บภาษีเงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน้าที่โดยสรุปมีดังนี้

1. คู่มือ และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทบวงการเมืองใด
2. ดำเนินการออกโฉนดเฉพาะรายให้แก่เจ้าของที่ดิน หรือออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง
3. ดำเนินการรังวัดทำแผนที่เพื่อการออกโฉนด รังวัดทำแผนที่แบ่งแยกโฉนดที่ดินที่มีโฉนดแล้ว รังวัดรวมโฉนดที่ดิน รังวัดสอบเขตที่ดินและรังวัดตามความต้องการของหน่วยงานราชการอื่นตามคำขอ รวมทั้งรังวัดทำแผนที่พิพาทตามคำสั่งศาล
4. ควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชนตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และการออกหนังสือสำคัญห้องชุด ตลอดจนการจดทะเบียนห้องชุด
6. ดำเนินการและควบคุมเกี่ยวกับการค้าที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน
7. ดำเนินการจดทะเบียนที่ดินสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อื่นตามที่กำหนดในประมวลกฎหมายที่ดิน ตลอดจนเก็บรักษาโฉนดที่ดิน และเอกสารทางทะเบียนที่ดิน
8. ควบคุมการได้มา และจำหน่ายไปซึ่งที่ดินเกี่ยวกับคนต่างด้าว หรือนิติบุคคลบางประเภทให้เป็นไปตามกฎหมาย ตลอดจนนโยบายของรัฐในการกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา
9. จัดให้มีการชำระค่าธรรมเนียม ภาษี อากรแสตมป์ นำรายได้ส่งรัฐ
10. ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ อันเป็นทรัพย์สินทางราชการที่มีอยู่ในความรับผิดชอบ
11. จัดทำรายงานประจำเดือน ประจำปี เกี่ยวกับสถิติงานและการเงิน
12. งานบริหารงานบุคคลในสังกัด ตลอดจนการฝึกอบรมข้าราชการพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
13. ปฏิบัติงานในหน้าที่กรรมการต่าง ๆ ตามกฎหมาย หรือกระทรวง ทบวงกรม แต่งตั้ง

14. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ในกระบวนการบริหารการจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สามารถแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ฝ่าย (ส่วนสาขาจะมี 3 ฝ่าย) ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานบริหารงานบุคคล งานสารบรรณ งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ และการควบคุม คุ้มครองที่ดินของรัฐ โดยแบ่งเป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน คือ

- 1.1 งานธุรการ
- 1.2 งานการเงินและบัญชี
- 1.3 งานควบคุมและประสานงาน

2. ฝ่ายทะเบียน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรือสิ่งห้ามทรัพย์อย่างอื่นรวมกับที่ดิน รวมทั้งพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิในที่ดิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน เอกชน โดยทั้งงานออกเป็น 4 งาน คือ

- 2.1 งานทะเบียนนิติกรรม
- 2.2 งานทะเบียนสิทธิและหนังสือสำคัญ
- 2.3 งานหนังสือรับรองการทำประโยชน์และโฉนดที่ดิน
- 2.4 งานทะเบียนที่ดิน

3. ฝ่ายรังวัด

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในกรณีพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดินเกี่ยวกับการรังวัดรวมแบ่งแยกที่ดิน การรังวัดขอบเขตที่ดินและการรังวัดออกโฉนดที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดที่ดินเพื่อการแผนที่อื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยแบ่งงานในหน้าที่ออกเป็น 2 งาน คือ

- 3.1 งานบริหารงานช่าง
- 3.2 งานรังวัด

4. ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน (สำนักงานที่ดินที่เป็นสาขาจะไม่มีฝ่ายควบคุม ฯ)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับ คู่มือ การจัดเก็บเอกสารหลักฐานทางทะเบียนที่ดิน หลักฐานแผนที่ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับที่ดิน การนำรูปแผนที่รังวัดใหม่ลง

ระวาง การตรวจสอบหลักฐานแผนที่ระวาง น.ส. 3ก การลงที่หมายวาง น.ส. 3ก โดยแบ่งงานในหน้าที่ออกเป็น 2 งาน คือ

4.1 งานควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน

4.2 งานควบคุมและรักษาหลักฐานแผนที่

ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ

ฝ่ายทะเบียน

ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (ขาย, ขายฝาก, ให้, จำนอง)

1. ติดต่อประชาสัมพันธ์ - รับบัตรคิว รับคำขอและตรวจสอบเอกสาร
2. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ์ - รับคำขอและตรวจสอบเอกสาร
3. ตรวจสอบสารบบ และหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
4. ลงบัญชีรับทำการ ตรวจอายุค้ำ ประเมินทุนทรัพย์
5. เจ้าหน้าที่การเงินเขียนใบสั่ง, ใบเสร็จและรับเงินค่าธรรมเนียม ภาษีและอากร (ในกรณี

ที่มี)

6. พิมพ์สัญญาและแก้สารบัญจดทะเบียน

7. คู่มือลงนามในสัญญา

8. เจ้าหน้าที่ลงนามลงนามจดทะเบียนและประทับตรา

9. แจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและสัญญา

ซึ่งรวมเบ็ดเสร็จใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที (แต่ทั้งนี้เวลาการให้บริการอาจจะมี

ภาคเลื่อนบางกรณีในช่วงการดำเนินการสอบถาม และช่วงของการดำเนินการป้อนข้อมูลเพื่ออัปเดต)

ขั้นตอนการขอรับมรดก (กรณีต้องประกาศ เช่น ผู้จัดการมรดกตามพินัยกรรม)

1. ติดต่อประชาสัมพันธ์ - จ่ายบัตรคิว
2. รับคำขอและสอบสวน
3. ตรวจสอบสารบบและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
4. ลงบัญชีรับทำการ
5. ตรวจอายุค้ำ
6. เขียนใบสั่ง, ใบเสร็จ และรับเงินค่าธรรมเนียมคำขอ
7. ทำการประกาศมรดก มีระยะเวลากำหนด 30 วัน
 - 7.1 เจ้าหน้าที่พิมพ์ประกาศ

7.2 ส่งประกาศไปปิดตามสถานที่ ๆ กฎหมายกำหนด ได้แก่ สำนักงานที่ดินท้องที่ สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ สำนักงานเทศบาล ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ที่ทำการแขวงหรือที่ทำการกำนันท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่และบริเวณที่ดินนั้นแห่งละฉบับ

7.3 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหนังสือส่งประกาศไปให้บุคคลที่ผู้ขอแจ้งว่าเป็นทายาททุกคนทราบเท่าที่จะทำได้

8. ประกาศครบกำหนด 30 วัน ไม่มีผู้โต้แย้งคัดค้าน
9. ทำหนังสือแจ้งผู้ขอมาดำเนินการเพื่อจดทะเบียน
10. ตรวจอาชัศ เสนอเจ้าพนักงานที่ดิน ส่งจดทะเบียนผู้จัดการมรดกและโอนมรดก
11. ประเมินทุนทรัพย์
12. แก่สารบัญจดทะเบียน
13. เจ้าพนักงานที่ดินลงนามจดทะเบียนและประทับตรา

ฝ่ายรังวัด

การรังวัด แบ่งแยก รวม สอบเขต

ประกาศค่าใช้จ่ายในการรังวัดเกี่ยวกับ โฉนดที่ดินเพื่อพิสูจน์สอบสวนหรือตรวจสอบเนื้อที่ที่เกี่ยวกับหนังสือรับรองการทำประโยชน์สิ่งซึ่งเจ้าของที่ดินควรทราบที่ดินที่ครอบครองอยู่มีหลักฐานอะไรให้นำหลักฐานที่มีไปประกอบการยื่นคำขอ รังวัดที่ดิน

1. ที่ดินที่ตั้งอยู่นั้น อยู่หมู่ที่เท่าไร ตำบลและอำเภออะไร
2. เจ้าของที่ดินข้างเคียงเป็นผู้ใดบ้าง คิดที่สาธารณะประโยชน์หรือไม่
3. สภาพที่ดินเป็นอย่างไร เช่น ที่นา ที่สวน ที่ไร่ ที่อยู่อาศัย

การยื่นคำขอรังวัดที่ดิน

ยื่นที่สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา หรือสำนักงานที่ดินอำเภอ

(บ้างแห่งได้ถูกยุบให้ไปรวมกับสำนักงานที่ดินจังหวัดแล้ว) ที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่

โฉนดที่ดิน

ติดต่อที่สำนักงานที่ดินอำเภอ ที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ เว้นแต่ได้มีการยกเลิกอำนาจนายอำเภอให้ติดต่อที่สำนักงานที่ดินจังหวัด หรือสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่

หลักฐานประกอบการขอรังวัด แบ่งแยก หรือสอบเขตโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์

1. บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนสมรส หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล (ถ้ามี)
2. โฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์

หลักฐานประกอบการขอรังวัดรวมโฉนดที่ดิน

1. บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล (ถ้ามี)
2. โฉนดที่ดินที่จะขอรวมต้องมีลักษณะดังนี้

2.1 ต้องเป็นหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ประเภทเดียวกัน เว้นแต่ โฉนดแผนที่ กับโฉนดที่ดินให้รวมกันได้

2.2 ต้องมีชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินในโฉนดที่ดินเหมือนกันทุกฉบับและต้องยังมีชีวิตอยู่ทุกคน

2.3 ต้องเป็นที่ดินติดต่อกันในจังหวัดและสำนักงานที่ดินเดียวกัน

ขั้นตอนการรังวัด แบ่งแยก รวม สอบเขตที่ดิน

รับบัตรคิวจากประชาสัมพันธ์

รับคำขอสอบสวน ชำระเงินค่าธรรมเนียมคำขอ

1. ส่งฝ่ายรังวัดดำเนินการ นัดวันนำการรังวัด กำหนดตัวข้างรังวัด กำหนดเงินมัดจำรังวัด
2. ค้นหารายชื่อเจ้าของที่ดินข้าง และพิมพ์หนังสือแจ้งข้างเคียง
3. รับหนังสือแจ้งข้างเคียง วางเงินมัดจำรังวัด รับหลักเขตที่ดิน (ขั้นตอนลำดับที่ 1 - 5 ใช้

เวลาภายใน 1 วัน)

4. ข้างรังวัดออกไปทำการรังวัด ภายใน 30 วันตามวันที่กำหนดไว้

5. คำนวณเนื้อที่ และเขียนรูปแผนที่ในโฉนดที่ดิน ภายใน 20 วันทำการ

6. ส่งตรวจระเบียบการรังวัดที่ดิน ภายใน 2 วันทำการ

7. เจ้าพนักงานที่ดินพิจารณาสั่งการ ภายใน 1 วัน

8. ฝ่ายทะเบียนตรวจเตรียมเรื่องเรียกผู้ขอมาดำเนินการจดทะเบียน ภายใน 4 วัน

9. สอบสวนจดทะเบียนเกี่ยวกับการรังวัดที่ดิน ภายใน 1 วัน

10. สร้างโฉนดที่ดินแปลงแบ่งแยก ภายใน 3 วัน

11. เสนอเจ้าพนักงานที่ดินลงนามและประทับตรา ภายใน 1 วัน

12. แจกโฉนดที่ดินแปลงแบ่งแยก ภายใน 1 วัน

13. รวมใช้เวลา 64 วัน (ไม่นับรวมแปลงที่ดินที่มีปัญหาเกี่ยวกับการรังวัดอื่น ๆ เช่น เจ้าของที่ดินไม่มาระวังชี้แนวเขตต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายที่ดินระยะเวลาต้องเพิ่มขึ้น)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง ได้พบการศึกษาค้นคว้าในด้านนี้ซึ่งตรงกับความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้า แต่มีส่วนที่แตกต่างคือ พื้นที่ที่จะทำการศึกษาค้นคว้าและ ปีที่ศึกษาค้นคว้า และได้เสริมงานวิจัยที่ใกล้เคียงเข้ามาศึกษาเป็นแนวทางในการค้นคว้าบางส่วน ผู้ศึกษาขอเสนอ ดังนี้

ประเสริฐ อิมจิตร (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด สระแก้ว สิงห์บุรี นครนายก จันทบุรี ระยอง ปราจีนบุรีและสระบุรี พบว่าสำนักงานที่ดินที่เข้าร่วม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินมีขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านความสะดวกดีกว่าสำนักงานที่ดินที่ไม่เข้าร่วม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงาน การค้นหาและจัดเก็บเอกสาร การจัดสถานที่ทำงาน แต่การให้บริการของสำนักงานที่ดินที่เข้าร่วม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินด้านความรวดเร็ว ด้านความยุติธรรมและความเสมอภาค ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบ ได้พบว่าไม่ดีกว่าสำนักงานที่ดินที่ไม่เข้าร่วม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินเพราะตัวชี้วัดเรื่องของเวลา สายการบังคับบัญชา การบริหารงานด้วยระบบ คุณธรรมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ผลออกมาอยู่ในระดับมาก สรุปข้อเสนอแนะกรมที่ดินควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการประชาชนตามวิธีของกลุ่มงานส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายของรัฐบาลและจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง อย่างต่อเนื่อง

วาสนา เจริญรวย (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จากงานทางด้านซื้อขายที่ดิน งานจดจำนอง และงานรังวัดที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง ที่มีคุณภาพในการบริการประชาชน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความประหยัด ยุติธรรม ในประเด็นต่างๆ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการยังไม่ดีพอ ส่วนด้านถูกต้องพบว่า เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยดี การทดสอบสมมติฐาน

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการประชาชน ในด้านความประหยัด ยุติธรรม
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความประหยัด ยุติธรรม

3. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรม

4. อัตราเงินเดือนหรือรายได้และประเภทของงานที่มามีผลต่อความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรม

5. ช่วงระยะเวลาที่ไปติดต่อราชการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความสะดวก และความประหยัด ยุติธรรม

กจิวิธ รัตนแก้ว (2544, บทคัดย่อ) ได้ ศึกษาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายช่วงอายุระหว่าง 30 - 35 ปี ประกอบอาชีพ ธุรกิจ/ค้าขาย กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีมาติดต่อฝ่ายรังวัดที่ดินส่วนใหญ่ออกโฉนด นส3ก. และแบ่งแยกโฉนดที่ดิน กลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่องานทะเบียนส่วนใหญ่ติดต่อกับการซื้อขายและจำนอง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพมีความพึงพอใจอยู่ระดับดี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการพูดจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน และการให้บริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความพึงพอใจการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ด้านการเงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณา การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และการไม่มีปัญหาและอุปสรรคในหน่วยงาน เพื่อจึงจึงค้น ส่วนความพึงพอใจในระดับมากมี 2 ด้าน คือ การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและด้านการได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถในงานสำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน ส่วนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้และความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่า มีการขาดแคลนยานพาหนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดินและปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน ข้อเสนอแนะควรฝึกอบรมเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดิน และเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินที่กำหนดไว้ ว่าเป็นองค์กรที่คุ้มครองสิทธิมั่นที่ดินด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สุจริต

ยุติธรรม ตรวจสอบได้ทุกระดับบุคคลที่มีความสามารถและมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยระบบบริหารและวิธีการที่ทันสมัยและเป็นสากล

นิคม หิรัญโรจน์ (2549, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรมที่ดินจังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านระบบปฏิบัติงานด้านรูปแบบการบริหารงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าร่วมหรือการมีส่วนร่วมในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกระบี่ แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรมที่ดิน จังหวัดกระบี่ จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยด้าน โครงสร้างองค์กรต้องปรับปรุง โครงสร้างองค์กร และจำนวนผู้บังคับบัญชาให้เหมาะสม ด้านกลยุทธ์ต้องปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ชัดเจน และจ้างหน่วยงานภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานในบางงาน ด้านระบบการปฏิบัติงานต้องลดขั้นตอนเพื่อให้เกิดความสะดวก และจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสมเพียงพอ และมีความทันสมัย ด้านรูปแบบการบริหารงานใช้หลักแบบพี่สอนน้อง โดยผู้นายอมรับฟังความคิดเห็น ด้านทักษะของเจ้าหน้าที่ ต้องพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และจัดให้มีการจัดประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา ด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงานควรมีจำนวนเพียงพอ ด้านคุณค่าร่วมกันในองค์กรจัดให้มีกิจกรรม สันทนาการร่วมกัน และจัดให้มีสวัสดิการบ้านพักแก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

จงศักดิ์ คันภูมิ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการของจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป และมีอาชีพเป็นประชาชนทั่วไปผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยผู้รับบริการเพศหญิงเห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใสมีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ทั้ง 2 เพศมีความคิดเห็นอีก 3 ด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือด้านความสะดวก และด้านความถูกต้องมีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุป ผู้รับบริการของจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นว่าการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและเป็นรายด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยผู้รับบริการ

เพศหญิง เห็นว่า การให้บริการโดยรวมและรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใสมีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย แต่ผู้รับบริการ ที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านความสะดวก และด้านความถูกต้องมีคุณภาพ แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค วางแผน ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ชัยวิวัฒน์ แสงอร่าม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้รับบริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล พบว่า มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี น้อยที่สุด 1 ครั้ง มากที่สุด 20 ครั้ง ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 2 ครั้งต่อปี ใช้เวลาในการรับบริการต่อครั้ง น้อยที่สุด 10 นาทีต่อครั้ง มากที่สุด 120 นาทีต่อครั้ง ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 52 นาทีต่อครั้ง ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเช้า 8.30 - 12.00 น. ร้อยละ 77.6 และมาใช้บริการในช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น. ร้อยละ 22.4 ใช้บริการรังวัดแบ่งแยกโฉนดที่ดินมากที่สุดร้อยละ 49.2 ความคิดเห็นในการให้บริการโดยรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$) โดยองค์ประกอบด้านบุคลากรมีการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านสถานที่เท่ากับ ($\bar{X} = 3.52$) และด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และในรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างในรายด้านคือ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างกันในด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่แตกต่างกันในรายด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแตกต่างกันในรายด้านคือ ด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างในรายด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรังวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และแตกต่างในรายด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างกันใน

รายด้านสถานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวัดที่ดินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่แตกต่างกันในรายด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวัดที่ดินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างในรายด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุทธิวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะในเรื่องให้มีการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในเรื่องการให้บริการตั้งแต่ขอรังวัด จนถึงวันรับ โฉนด ภายใน 64 วัน ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการการจัดบุคลากร ให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน การให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอ การจัดทำป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินให้มีความชัดเจน การจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม การจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการยกย่องชมเชยให้ปรากฏแก่สาธารณชนมีการพบปะสังสรรค์ในกลุ่ม ปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน การจัดให้มีสถานที่สำหรับร้องทุกข์ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการ หรือเกิดกรณีขัดแย้งกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา พบว่า

- 1) ปัญหาที่สำคัญ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อมก็นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย และ
- 3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการ

บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขาประสบผลสำเร็จ ที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำระบบ คุณธรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการมีภาวะนำสูงในการตัดสินใจ และการ เปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ ของสำนักงานกรมที่ดินจังหวัดและสาขา ใดก็ตามย่อมจะมีการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่ก็สามารถ ที่จะนำเอาจุดเด่นของสำนักงานกรมที่ดินและสาขานั้น ๆ จะพบว่าประเด็นของการศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มุ่งไปสู่ผลใน การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับสำนักงานที่ดินของตนเองให้เกิดการบริการที่มี ความเป็นเลิศ และกำหนดเป็นมาตรฐานให้กับสำนักงานของตนเองต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแก เลง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พาราซูรามาน (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 pp. 21 - 22) และอีกหลายท่าน มากำหนดประเด็นศึกษา เป็นกรอบแนวคิดดังนี้

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแก เลง ในการบริการทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก
3. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแก เลง

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก
3. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 2 แหล่งที่มาของตัวแปร (ตัวแปรตาม)

ตัวแปร	แหล่งที่มาของตัวแปร
1. ด้านบุคลากร	1. สมิต สัมฤทธิ์ (2542 การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ)
2. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก	2. วีรพงษ์ เณติมจิระรัตน์ (2543 คุณภาพในงานบริการ 1)
3. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	3. อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551 การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา)