



รายงานการศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคล (IS)
มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อ
สำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

โดย

เกียรติคุณ พรหมเพชร
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

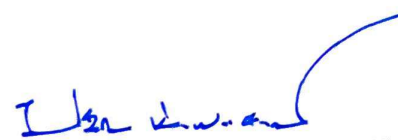
รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙
สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย
พุทธศักราช ๒๕๖๕

สถาบันดำรงราชานุภาพ

กระทรวงมหาดไทย

เอกสารการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตร
นักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙ พุทธศักราช ๒๕๖๕ ของสถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

ลงชื่อ.....



(นายปวิณ ขำนิประศาสน์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยได้มีการจัดทำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำหรับใช้เป็นเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ว่า “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” ด้วยการมุ่งยกระดับศักยภาพของประเทศไทยในหลากหลายมิติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้านไปพร้อม ๆ กัน ต่อมารัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่เรียกว่า “ไทยแลนด์ ๔.๐ หรือประเทศไทย ๔.๐” ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศที่กำลังเกิดขึ้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและส่งเสริมการขับเคลื่อนประเทศให้ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว การปฏิรูประบบราชการไทยจึงเกิดขึ้น ด้วยแนวความคิดที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน ซึ่งมีหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกระจายอยู่ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น ๔๖๑ แห่ง โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานที่ดินมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพ ด้านบุคลากรต่าง ๆ ดีขึ้น มากกว่าเดิม ทำให้ในแต่ละปีสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพิ่มขึ้น แต่ในด้านขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน ยังพบว่าไม่สามารถลดระยะเวลาในการให้บริการในงานเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน ๒) ศึกษาถึงความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และ ๓) ศึกษาถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน และเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเห็นตรงกันว่า เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

(GECC) ที่ประกอบด้วย เกณฑ์ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ เป็นหลักเกณฑ์ที่ครอบคลุมการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และสามารถใช้ได้กับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน โดยพบว่า ประชาชนทั่วไปจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านกายภาพและการให้บริการของบุคลากรเป็นสำคัญ สำหรับสำนักงานที่ดินที่ในแต่ละวันมีประชาชนติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการประชาชนมีความสำคัญมาก หากสถานที่แออัดคับแคบประชาชนจะมีความรู้สึกอึดอัด ไม่ต้องการใช้เวลาอยู่ในสำนักงานนาน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว อีกทั้ง ความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความถูกต้อง และการให้บริการด้วยความสุภาพ มีมรรยาท มีจิตบริการ (Service Mind) การให้บริการด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียม การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว เป็นประเด็นที่ประชาชนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นตรงกันว่า เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ด้วย และหากสามารถแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนการแก้สารบรรณทะเบียนที่ดินให้เร็วขึ้นได้ จะช่วยลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนได้อีกด้วย โดยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ดังนี้ ๑) ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม และไม่รองรับระบบการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล เช่น การแก้ไขสารบรรณการจดทะเบียนที่ดิน เป็นต้น ๒) แยกแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง กำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เป็น ๒ ระยะ ระยะแรก การกำหนดคุณภาพมาตรฐานการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ทันที เช่น การให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง ให้เจ้าพนักงานที่ดิน/หัวหน้าฝ่ายทะเบียนออกไปพูดคุย สนทนากับประชาชนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาข้อขัดข้อง เป็นต้น และระยะยาว เช่น การปรับปรุงกรอบอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินส่วนภูมิภาค จัดจ้าง Outsource ปฏิบัติงานแทนในบางเรื่อง กำหนดมาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศเป็นรูปแบบเดียวกัน และสนับสนุนเงินงบประมาณในการสร้างคุณภาพมาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพแก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง มาตรฐานการบริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙ สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งสามารถสำเร็จหลักสูตรได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์ปวิณ ชำนิประศาสน์ ที่คอยให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ จนสำเร็จหลักสูตรเป็นรูปเล่มดังที่ผู้ศึกษาได้ตั้งใจไว้ จึงขอใช้พื้นที่นี้กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยและกรมที่ดินทุกท่านที่ให้โอกาสผู้ศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้ อันเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานหลากหลายเรื่องให้กับผู้ศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาจะตั้งใจนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน องค์กร และประเทศชาติต่อไปในอนาคต

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณวิทยากรทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ประสบการณ์การทำงานที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาในการศึกษาอบรมครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา น้อง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ และประชาชนทุกท่านที่ให้เกียรติสละเวลาให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับใช้ในการศึกษาส่วนบุคคลของผู้ศึกษาเรื่องนี้ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ตามที่ผู้ศึกษาได้ตั้งใจไว้ และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ บุคคลทั่วไป และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชนในการนำไปใช้ต่อยอดแนวความคิดในการพัฒนางานบริการประชาชนรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนอย่างแท้จริง

เกียรติคุณ พรหมเพชร

นปส. รุ่นที่ ๗๙

กันยายน ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๓
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๔
๑.๔ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๕
๑.๕ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
บทที่ ๒ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	๗
๒.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับระบบราชการ ๔.๐	๘
๒.๓ หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	๒๓
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๔
๒.๕ การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษกับการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๒๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๒๗
๓.๑ รูปแบบการศึกษา	๒๗
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๒๘
๓.๓ การเก็บข้อมูล	๓๐
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๑
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๓๒
๔.๑ ความเป็นมาและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	๓๒

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษกับมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก	๓๖
๔.๓ สรุปผลจากการทดสอบแบบสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ	๓๖
๔.๔ สรุปผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๔๕
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	๕๘
๕.๑ ความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการ ของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC)	๕๘
๕.๒ ความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนทั่วไปในการติดต่อ ราชการกับสำนักงานที่ดิน	๕๙
๕.๓ ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก และเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานงานบริการของสำนักงานที่ดิน	๖๑
๕.๔ ข้อเสนอแนะ	๖๓
บรรณานุกรม	๖๖
ภาคผนวก	๖๘
ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล	๘๒

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๕
ภาพที่ ๒ แนวทางการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ	๑๑
ภาพที่ ๓ ขั้นตอนการสร้างคุณภาพการให้บริการ	๑๓
ภาพที่ ๔ แสดงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนด้วยระบบ e-Services	๑๘
ภาพที่ ๕ การพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับประชาชน	๒๐
ภาพที่ ๖ ขั้นตอนการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ	๒๑
ภาพที่ ๗ แสดงเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๓๔
ภาพที่ ๘ แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	๓๕

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ หัวข้อและประเด็นในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๒๙
ตารางที่ ๒ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ	๓๖
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๗
ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย(X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๓๙
ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย(X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๔๑
ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย(X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานที่ดิน	๔๓
ตารางที่ ๗ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกทั้ง ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น	๔๖
ตารางที่ ๘ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัด ศรีสะเกษ	๕๑
ตารางที่ ๙ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ	๕๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยได้มีการจัดทำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำหรับใช้เป็นเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อบ่งชี้เป้าหมายที่ว่า “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” ด้วยการมุ่งยกระดับศักยภาพของประเทศไทยในหลากหลายมิติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้านไปพร้อม ๆ กัน ทั้งการรักษาความมั่นคงของประเทศ การส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติและทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และในมิติสุดท้ายที่ยุทธศาสตร์ชาติมุ่งยกระดับเพื่อให้ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ คือ “หน่วยงานภาครัฐ” โดยมุ่งหวังที่จะปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม จึงได้กำหนดประเด็นด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญด้านหนึ่งด้วยการปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา ทำให้ในปัจจุบันรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคึกคัก เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานในระดับสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

ต่อมารัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่เรียกว่า “ไทยแลนด์ ๔.๐ หรือประเทศไทย ๔.๐” ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศที่กำลังเกิดขึ้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและส่งเสริมการขับเคลื่อนประเทศให้ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว การปฏิรูประบบราชการไทยจึงเกิดขึ้น ภาครัฐต้องสามารถปรับตัวและอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ในยุคปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดความคล่องตัวของระบบราชการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda – Based) และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารราชการ เพื่อบ่งชี้การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (Government 4.0) ด้วยแนวคิดที่ว่า ระบบราชการจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของ

ประชาชน เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ เข้าถึงความ ต้องการของประชาชน และให้บริการด้วยระบบอัจฉริยะ

ด้วยเหตุผลที่ต้องการจะปฏิรูประบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถเข้าถึงและ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น จึงเกิดแนวความคิดที่จะยกระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้ทุกกระทรวง กรมและ จังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจน การบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีหน่วยงาน ในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกระจายอยู่ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น ๔๖๑ แห่ง ในราชการ บริหารส่วนภูมิภาคมีสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน การปฏิบัติงานตามภารกิจ ซึ่งมีความใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับประชาชนผู้มารับบริการจาก สำนักงานที่ดินในด้านต่าง ๆ โดยตรง เพื่อเป็นการสนองรับกับนโยบายรัฐบาล กรมที่ดินจึงได้จัดทำ โครงการยกระดับการให้บริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ด้วยมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการพัฒนางานบริการประชาชน คุณภาพการ ให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ ส่วนแยกทุกแห่ง ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาให้เป็นองค์กรยุคใหม่ในระบบราชการ ๔.๐ ด้วยการเร่งพัฒนาปรับปรุงด้าน อาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ และด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม อาทิ การนำ นวัตกรรมใหม่มาใช้ในการบริการประชาชน การจัดมุมเครื่องดื่มให้บริการประชาชน เป็นต้น ทำให้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ มีจำนวนสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ของ ศูนย์ราชการสะดวกเพิ่มมากขึ้นในทุกปี โดยตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒ มีสำนักงานที่ดินผ่านการรับรอง มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ระดับพื้นฐาน จำนวน ๒๖ สำนักงาน (ไทยแลนด์พลัส, ๒๕๖๒) ปี ๒๕๖๓ มีสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑๑ สำนักงาน

แยกเป็น ระดับก้าวหน้า ๒ สำนักงาน และระดับพื้นฐาน ๙ สำนักงาน (มติชน, ๒๕๖๓) ต่อมาในปี ๒๕๖๔ มีสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๗๖ สำนักงาน แยกเป็น ระดับเป็นเลิศ จำนวน ๑ สำนักงาน ระดับก้าวหน้า ๒ สำนักงาน และระดับพื้นฐาน จำนวน ๗๓ สำนักงาน และในปี ๒๕๖๕ มีสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๘๐ สำนักงาน แยกเป็น ระดับก้าวหน้า ๖ สำนักงาน และระดับพื้นที่ ๗๔ สำนักงาน (Facebook คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, ๒๕๖๕) ถึงแม้ว่าสำนักงานที่ดินจะมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพ ด้านบุคลากรต่าง ๆ ดีขึ้นเพียงใดก็ตาม แต่ในด้านขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน ยังพบว่าไม่สามารถลดระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัด หรือกระบวนการขั้นตอนในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินได้อย่างแท้จริง ประชาชนที่มาติดต่อราชการยังคงต้องใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการมากกว่า ๔ ชั่วโมง/ครั้ง ขึ้นไป โดยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพที่สำนักงานที่ดินจัดไว้สำหรับให้บริการ แต่หากพิจารณาถึงความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ความสามารถในการบริหารจัดการด้านเวลา การบริหารจัดการประชาชนเพื่อให้สามารถลดระยะเวลาในการรอคอยการบริการของประชาชนหรือทำให้ประชาชนใช้เวลาในการรอคอยรับบริการที่สำนักงานที่ดินลดน้อยลง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์และน่าจะตรงตามความคาดหวังที่ประชาชนทั่วไปต้องการจะได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศมากกว่าในประเด็นเรื่องอื่น ๆ ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ศูนย์ราชการสะดวกกำหนดขึ้น และการที่มีสำนักงานที่ดินจำนวนมากผ่านเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว อาจไม่ตรงตามเป้าประสงค์และไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่แท้จริงของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาวิเคราะห์ เรื่องมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน และเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิเคราะห์เรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

๑.๓.๑ ด้านเนื้อหา : เป็นการศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ และศึกษาถึงความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนทั่วไป ในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน พร้อมทั้ง เสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน

๑.๓.๒ ด้านพื้นที่เป้าหมาย : พื้นที่ในความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

๑.๓.๓ ด้านช่วงระยะเวลา : เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๑.๓.๔ ด้านระเบียบวิธีการศึกษา : เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

๑) การศึกษาทางด้านเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาวิเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย และประวัติความเป็นมาในอดีตเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เป็นหลักสำคัญ เช่น หนังสือ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง งานวิจัย เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนเอกสารทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๒) การศึกษาภาคสนาม (Survey research) โดยการทอสอบสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จากกลุ่มตัวอย่างแยกเป็น ๓ กลุ่ม คือ

(ก) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ทั้งในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐ คน

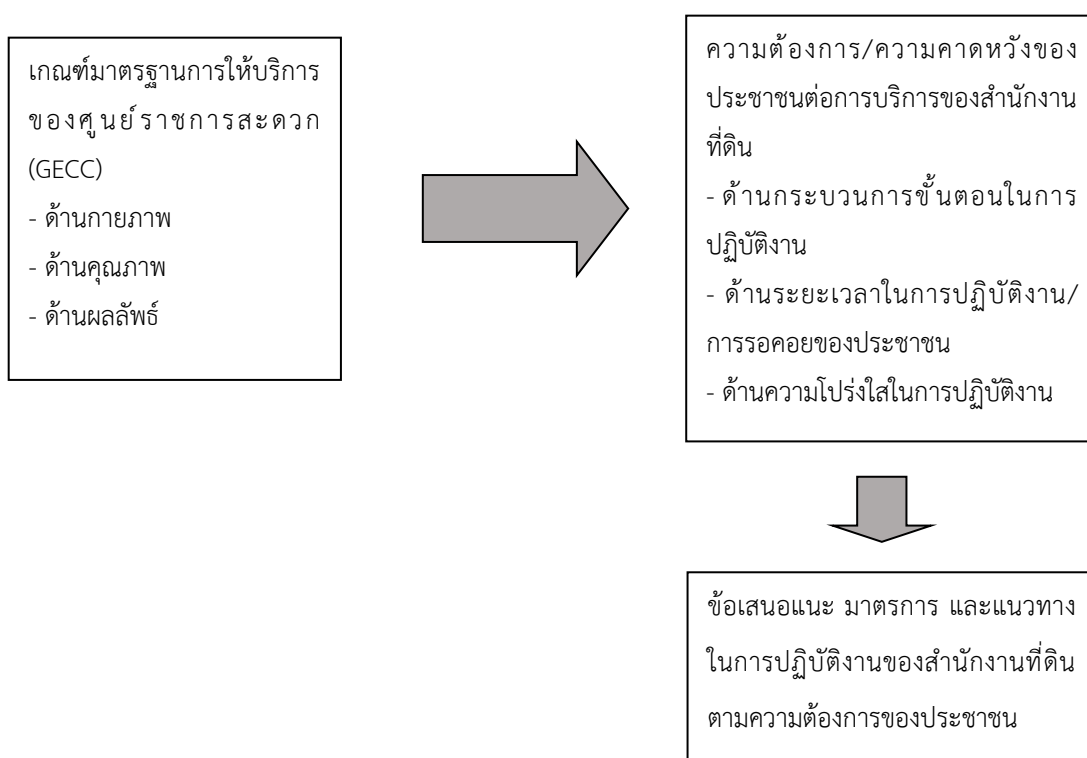
(ข) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๕ คน

(ค) ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และภาคเอกชนที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๕ คน

๑.๓.๕ ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๓๙๙ คน ในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงกันยายน ๒๕๖๕ (สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง Taro Yamane)

๑.๔ กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาวิเคราะห์เรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ มีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน และความคาดหวังของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๑.๕.๒ เสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักงานที่ดินในอนาคต

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิเคราะห์ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาได้กำหนดคำนิยามศัพท์สำหรับการศึกษารั้งนี้โดยเฉพาะ เพื่อให้เข้าใจง่าย ก่อให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ตรงกันสำหรับผู้ศึกษาและผู้สนใจศึกษาค้นคว้าในเรื่องนี้ มีรายละเอียดดังนี้

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก หมายถึง หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกกำหนดขึ้น สำหรับใช้ในการพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์

ระบบราชการ ๔.๐ หมายถึง การปฏิรูประบบราชการไทย ด้วยการวางระบบและวิธีการทำงานแบบใหม่ ด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี ประกอบด้วย ภาครัฐเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen-Centric and Service-Oriented Government) ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government)

ความคาดหวังของประชาชน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินที่ยังไม่ได้เกิดขึ้น

กระบวนการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมด้านที่ดิน งานรังวัด หรืองานในภารกิจของสำนักงานที่ดิน ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ๑ รายของสำนักงานที่ดิน โดยเริ่มตั้งแต่ประชาชนยื่นเอกสาร/เรื่อง ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อขอรับบัตรคิว จนถึงประชาชนได้รับโฉนดที่ดินหรือเอกสารสิทธิอย่างอื่นกลับคืน และเดินทางกลับภูมิลำเนาหรือที่พัก

ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชื่อมั่น ความรู้สึกที่ประชาชนผู้มารับบริการมีต่อสำนักงานที่ดินว่า ตนเองได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่โดยไม่เป็นธรรม เพราะความแตกต่างด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ เพศสภาพ ฐานะ เป็นต้น

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

บทที่ ๒

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิเคราะห์ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาทบทวนทฤษฎี แนวความคิด กฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติ และศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบเอกสารทางวิชาการ บทความ วรรณกรรม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ นักบริหารหลายคนได้ให้นิยาม ความหมาย คำว่า “ประสิทธิภาพ” ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรพืชพรรณศาสตร์ สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๖๓) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการ การวัดประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ยังให้เกิดความพึงพอใจและผลประโยชน์แก่ประชาชน

ประสิทธิภาพในทางราชการจึงต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม นอกจากนี้ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ซึ่งหมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมาย ส่วนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย ลักษณะของความสำเร็จ คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถที่ได้รับ

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงในสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรพืชพรรณศาสตร์ สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๖๓) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วได้มาตรฐาน และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

๓. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet) (อ้างถึงใน เสวลลักษณ์ ตีมัน, ๒๕๖๐) ให้นิยามว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction service) ซึ่งพิจารณาได้จาก

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) อันเนื่องมาจากหลักคิดที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนจึงควรได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) เป็นการให้บริการต้องคำนึงถึงความตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) กล่าวคือ การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่เพียงความพึงพอใจของหน่วยงานว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และควรมีการจัดอบรมเพื่อชักจูงความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสมกระชับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่องและก้าวหน้า โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดี คัมกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีไม่คัมกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ ๔.๐

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (๒๕๖๐) กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเสาหลักของประเทศและจะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศสู่ Thailand 4.0 แต่หากเราปล่อยให้ระบบราชการอ่อนแอลงเรื่อย ๆ ทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ และไม่เอื้ออำนวยให้คนดีและคนเก่งอยู่ใน

ระบบได้ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชนและกลายเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศไทยได้

การผลักดันภาครัฐไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้นั้น จะต้องมีการปฏิรูปในเรื่องของทัศนคติ และพฤติกรรมควบคู่ไปกับการปฏิรูปโครงสร้างและกฎ ระเบียบ เพื่อให้ระบบราชการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นเสาหลักในการขับเคลื่อนประเทศแบบเชิงรุกให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคตได้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (อ้างถึงใน สำนักงาน ก.พ., ๒๕๖๐) กล่าวว่า การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดีให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง มีองค์ประกอบอยู่ ๓ ด้าน คือ

๑. ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๑.๑ การทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใส โดยบุคคลภายนอก ได้แก่ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการได้ มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้

๑.๒ เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม

๑.๓ โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน

๑.๔ จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง

๑.๕ เชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน

๒. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen – Centric and Service – Oriented Government) สรุปลักษณะสำคัญได้ ดังนี้

๒.๑ ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร

๒.๒ มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

๒.๓ ให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือร้องขอ

๒.๔ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

๒.๕ ใช้ระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

๓. ภาครัฐอัจฉริยะ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) สรุปลักษณะสำคัญได้ ดังนี้

๓.๑ ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง

๓.๒ สร้างนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา

๓.๓ เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวให้เป็นสำนักงานที่ทันสมัย

๓.๔ ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทของตนเอง

อาจสรุปได้ว่า ระบบราชการ ๔.๐ คือ แนวความคิดในการปฏิรูปภาคราชการในด้านโครงสร้าง กฎ และระเบียบ ควบคู่ไปกับการปรับทัศนคติและพฤติกรรม เพื่อให้ระบบราชการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นเสาหลักในการขับเคลื่อนประเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ๓ อย่าง คือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยมีความเป็นอัจฉริยะ

๒.๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. ๒๕๓๐ ให้คำจำกัดความว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่กล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (๒๕๔๖) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ หรือไม่มีความชอบใจ

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๖๘) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

๑. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
๒. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
๓. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
๔. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
๕. การให้บริการ โดยยึดหลักความสะดวก

การให้บริการ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความ

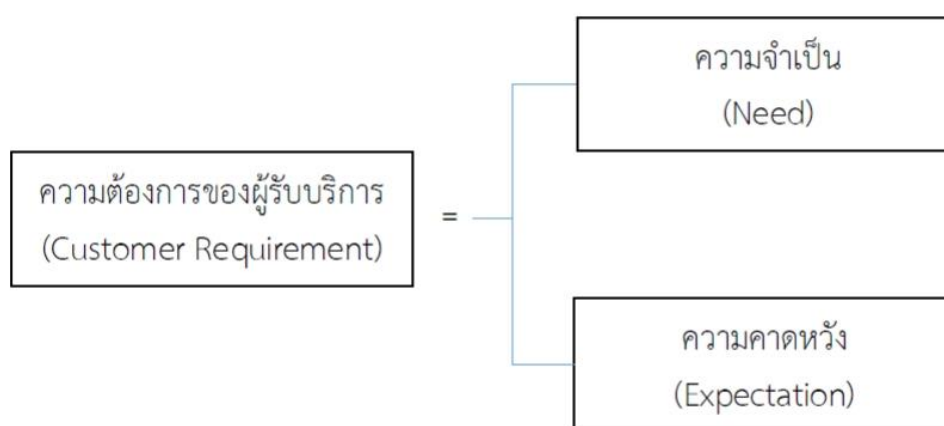
ต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมา เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง, ๒๕๔๕)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้อง ด้วยการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บรรลุผลสำเร็จ

๑) การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (๒๕๕๒) การบริการมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ โดยมีแนวทางในการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

ภาพที่ ๒ แนวทางการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ



(ก) ความจำเป็น (Need) คือ สิ่งที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องได้รับจากธุรกิจหรือบริการนั้น ๆ ถือเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ผู้รับบริการจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ เช่น เมื่อไปโรงพยาบาล ผู้รับบริการต้องการได้รับการรักษาให้หายจากอาการเจ็บป่วย เมื่อเข้ารับบริการที่ร้านอาหาร ลูกค้าต้องการอาหารที่อร่อย สะอาด ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่ต้องการได้รับจากธุรกิจหรือการบริการ

(ข) ความคาดหวัง (Expectation) คือ ผู้รับบริการต้องการความประทับใจ ต้องการได้รับบริการที่พิเศษ เช่น เมื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการที่ดี เป็นต้น

๒) คุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย คำว่า “คุณภาพการบริการ” ดังนี้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (๒๕๔๓) กล่าวถึงความหมายของ “คุณภาพการบริการ” ว่าหมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะ ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้รับบริการ รับรู้ว่ามีคุณค่าโดดเด่นหรือเกินกว่าความคาดหวัง เป็นที่ประทับใจจากที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงิน แลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ หรือทดลองใช้ เป็นต้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (๒๕๕๐) กล่าวว่า “คุณภาพการให้บริการ” เป็นทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะ เวลาหนึ่ง

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (๒๕๕๒, หน้า ๑๔) กล่าวถึง “คุณภาพการบริการ” ว่าเป็นการดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือจุด ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง (Front-line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนเสร็จสิ้นและ กลับออกไป ซึ่งเรียกช่วงเวลาดังกล่าว Moment of Truth คือ ช่วงเวลาที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจที่สุด

อาจสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจและความประทับใจในการบริการของผู้ให้บริการ

๓) คุณลักษณะการบริการที่มีคุณภาพ

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (๒๕๕๒, หน้า ๘-๑๑) จำแนกคุณลักษณะของการ บริการที่มีคุณภาพไว้ ดังนี้

(ก) ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) การให้บริการที่ถูกต้องถือเป็นพื้นฐาน สำคัญที่สุดของการให้บริการ ตัวอย่างเช่น ความถูกต้องของธุรกิจขนส่งสินค้า คือ การส่งสินค้าไปถึง จุดหมายปลายทางได้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกัน ด้วยสินค้าที่ครบจำนวน และไม่เสียหาย

(ข) ความสุภาพ มีมารยาท (Courtesy) หากองค์กรมีการปลูกฝังเรื่อง Service Mind แล้วนำเอาคุณลักษณะของคุณภาพการบริการเสริมเข้าไป ย่อมจะทำให้องค์กรมีความสามารถ ในการแข่งขันทัดเทียมในระดับสากลได้

(ค) ความสอดคล้อง ความคงเส้นคงวา (Consistency) คือ การมีรูปแบบการ ให้บริการที่เหมือนกันทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่สร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการที่สาขาใด เวลาใด ก็จะได้รับบริการที่เหมือนหรือมี มาตรฐานเดียวกัน

(ง) การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (Accessibility) คือ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทางและเป็นไปโดยสะดวก เช่น การเปิดบริการให้มี Call Center การแชทตอบคำถามสด เป็นต้น

(จ) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับความสนใจ องค์กรที่มีการตอบสนองที่ดีควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ เพื่อแจ้งกลับให้ผู้รับบริการทราบว่าได้รับข้อมูลต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ อาจมีการแจ้งข้อมูลให้ทราบว่ากระบวนการรับบริการมีทั้งหมดกี่ขั้นตอน ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด ต้องใช้เวลาทั้งหมดเท่าไร และแจ้งความคืบหน้าให้ทราบอย่างต่อเนื่อง

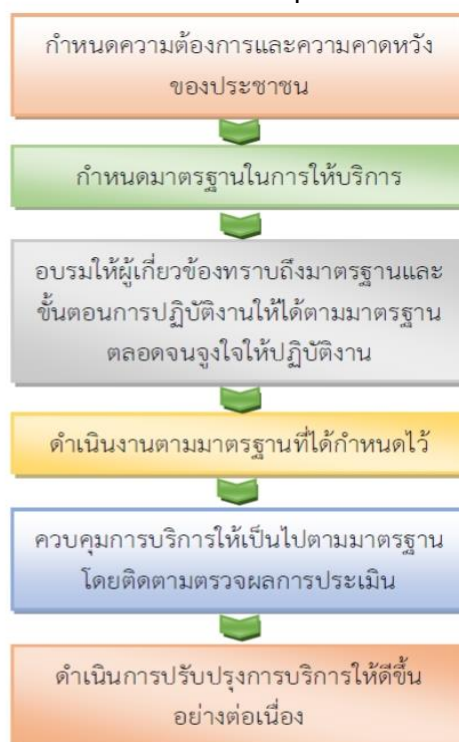
(ฉ) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและครบถ้วนในครั้งเดียว (One Stop Service) เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องแจ้งข้อมูลหลายครั้งหรือพูดกับหลาย ๆ คน

(ช) เวลา (Time) ในปัจจุบันเวลาในการให้บริการถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการภายในเวลาที่สมเหตุสมผลและใช้เวลาพักผ่อนให้น้อยที่สุด

๔) การสร้างคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้จัดทำคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยในหัวข้อระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ กล่าวถึง การสร้างคุณภาพการให้บริการว่าการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายนั้น จะต้องรวมถึงการสร้างคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการ ดังนี้

ภาพที่ ๓ ขั้นตอนการสร้างคุณภาพการให้บริการ



ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

การที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่า มีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้ เพราะความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง

$$\text{ความพอใจ} = \text{สิ่งที่เกิดขึ้น} > \text{ความคาดหวัง}$$

ความคาดหวังของผู้รับบริการอาจรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการบริการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ในงานที่ทำ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเป็นมิตรของผู้ให้บริการตัวอย่างเช่น ประชาชนทั่วไปอาจคาดหวังว่าเมื่อมาแจ้งความเอกสารหายที่สถานีตำรวจ ควรใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ นาที แต่เมื่อมารับบริการ ปรากฏว่าใช้เวลาดำเนินการ ๓๐ นาที กรณีเช่นนี้ผลลัพธ์ของการให้บริการด้อยกว่าที่ประชาชนคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานจำเป็นต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ อย่างไร

ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ

หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชนซึ่งตั้งถิ่นฐานอยู่ทั่วประเทศให้ได้รับความสะดวกจากการได้รับบริการและสามารถเข้าถึงงานบริการของรัฐได้โดยง่าย ส่วนราชการหลายแห่ง จึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานในระดับภูมิภาคขึ้น เพื่อนำงานบริการของหน่วยงานไปสู่ประชาชน ซึ่งพบว่างานบริการของหน่วยงานเดียวกันกลับมีรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่โดยที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะอาศัยอยู่ ณ ที่แห่งใด ดังนั้น จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่หน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีสำนักงานสาขาอยู่ทั่วประเทศ ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการบริการ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนในการได้รับบริการที่ดี มีความสม่ำเสมอ และเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น จะบังเกิดผลที่เป็นรูปธรรมได้ต่อเมื่อมีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังหน่วยงานในสังกัดที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปในกรอบแนวทางเดียวกัน

ทั้งนี้ จากข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการ หน่วยงานจะต้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกับทรัพยากรและขีดความสามารถของหน่วยงานว่ามีความสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของตนให้เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้หรือไม่ หากไม่ได้ หน่วยงานจะต้องเพิ่มกำลังคน เพิ่มทรัพยากรอื่นหรือเปลี่ยนขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือใกล้เคียงกับที่ผู้รับบริการคาดหวังให้มากที่สุด มาตรฐานการให้บริการเมื่อได้กำหนดขึ้นแล้ว ควรทำการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจนซึ่งเท่ากับการบริหารตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีความเข้าใจตรงกับที่หน่วยงานกำหนด

มาตรฐานไว้ เช่น มีป้ายแสดงข้อความให้ผู้รับบริการทราบว่า การแจ้งความเอกสารหายใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ นาที พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ทราบว่าตนต้องผ่านกระบวนการอะไรบ้าง เป็นเวลาเท่าไร

ขั้นตอนที่ ๓ การอบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้ได้ตามมาตรฐาน ตลอดจนจูงใจให้ปฏิบัติงาน

หน่วยงานต้องจัดอบรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการได้ทราบถึงมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งไว้สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันว่าหน่วยงานมีความคาดหวังต่อการทำงานของเขายังไร และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังต้องสร้างระบบจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน เช่น การประกาศเกียรติคุณข้าราชการดีเด่น ประจำเดือน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ ๕ ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน

หน่วยงานจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ เพียงใด วิเคราะห์หาสาเหตุที่การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด

ขั้นตอนที่ ๖ ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

๒.๒.๒ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือ ต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กร มักจะคาดหวังไว้ว่า จะได้รับการตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการได้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้น เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman , Zeithmal and Berry (อ้างถึงในสุภักขา เอ็มโอฐ, ๒๕๖๒) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น ๕ ประการ ได้แก่

๑. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
๒. ความต้องการของแต่ละบุคคล
๓. ประสบการณ์ในอดีต
๔. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
๕. ราคา

สุภักขา เอ็มโอฐ (๒๕๖๒, หน้า ๗) ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย คือ บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการดี บริการสุภาพ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งคอย เป็นต้น

โดยสรุป “ความคาดหวัง” คือ ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ผู้คาดหวังต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งหากเป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจและประทับใจในการบริการของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้บริการได้ตรงตามความคาดหวัง

๒.๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

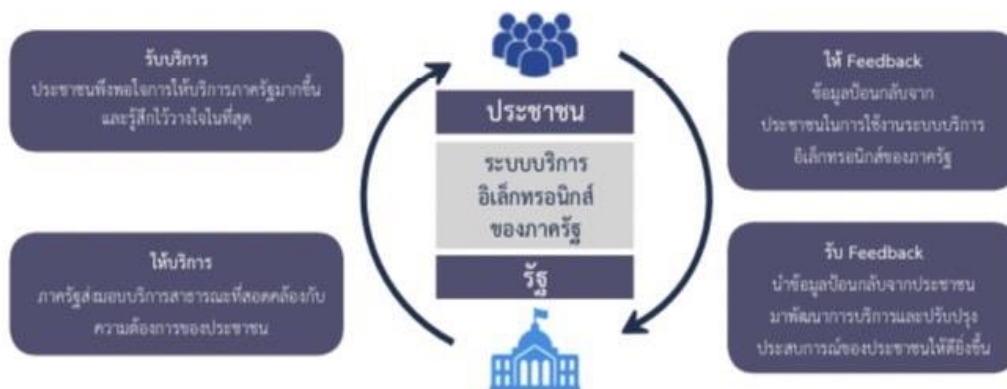
Shelly (อ้างถึงใน ประกายดาว ดำรงพันธ์, ๒๕๓๖) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใด ย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

๒.๒.๔ แนวคิดการพัฒนากระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับประชาชน

ความเป็นมาและความสำคัญของประสบการณ์ของลูกค้าที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจภาคเอกชนนับเป็นแนวทางการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ที่ดีที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันก็ได้เล็งเห็นประโยชน์และหันมาให้ความสนใจกับประสบการณ์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น แต่เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐ คือ ประชาชนทุกคน แตกต่างจากภาคเอกชนที่เจาะจงกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการได้ด้วยเหตุนี้ ประสบการณ์ของประชาชนในหน่วยงานภาครัฐจึงหมายรวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ซึ่งลักษณะของปฏิสัมพันธ์จะครอบคลุมตั้งแต่การสร้างการรับรู้ การให้บริการ การติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ โดยการสร้างประสบการณ์ของประชาชนที่ดีนั้น นอกจากจะเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐแล้ว (Customer Relationship Management หรือ CRM) ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการออกแบบและพัฒนาบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ได้ แต่อย่างไรก็ดี การดำเนินการดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และมีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ยิ่งในปัจจุบันนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐก็ได้พยายามปรับช่องทางการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ดังนั้น จึงทำให้ประสบการณ์ ของประชาชนเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ทันที เนื่องจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเป็นเครื่องมือเชื่อมกลางระหว่างภาครัฐ และประชาชน ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างก็อยู่ในฐานะผู้ให้และผู้รับในเวลาเดียวกัน (ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลสายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๖๔) ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ ๔ แสดงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ด้วยระบบ e-Services



จากแผนภาพที่ ๓ แสดงปฏิสัมพันธ์สองทางระหว่างภาครัฐและประชาชน ด้วยระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเป็นเครื่องมือสื่อกลางข้างต้น จึงก่อให้เกิดประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับ ดังนี้

ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน คือ ได้รับมอบบริการจากภาครัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว เท่าเทียมและทั่วถึง ในรูปแบบ One Stop Service เพราะภาครัฐมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการแก่ประชาชนได้อย่างเบ็ดเสร็จ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องใช้สำเนาเอกสารราชการจำนวนมากเพื่อติดต่อขอรับบริการดังเช่นในอดีต อีกทั้งประชาชนยังสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดของภาครัฐผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐได้อย่างง่ายดาย โดยเฉพาะการนำข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาหรือต่อยอดเชิงนวัตกรรมต่าง ๆ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร และเครือข่าย

ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับภาครัฐ คือ ได้ข้อมูลป้อนกลับจากประชาชนที่ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของภาครัฐและพัฒนาประสิทธิภาพของประชาชนให้ดีขึ้น เนื่องจากข้อมูลดังกล่าว จะช่วยสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐทราบว่า การส่งมอบบริการสาธารณะนั้นมีความครบถ้วน รวดเร็ว ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่ ซึ่งในขณะเดียวกันประสิทธิภาพของประชาชนก็จะเกิดขึ้นระหว่างที่ประชาชนได้เข้ามามีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐด้วยตนเอง และเมื่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วนแล้ว ย่อมส่งผลทำให้ประชาชนพึงพอใจและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในคราวต่อไปอีกเรื่อย ๆ รวมถึงการที่ประชาชนมีประสบการณ์ที่ดี ย่อมสนับสนุนให้เกิดกระบวนการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐจากคนหนึ่งไปยังหลาย ๆ คน ขยายออกไปในวงกว้าง จนก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Public Trust) และความร่วมมือ

ท่ามกลางภาคส่วน ที่มีความหลากหลายเพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการสาธารณะที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในมิติอื่น ๆ ต่อไป

๑) การพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

ประสบการณ์ของประชาชน (Citizen experience : CX) ที่มีต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (Government e-Services) คือ ปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ของประชาชนที่เกิดขึ้นจาก การใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ โดยประสบการณ์ของประชาชนที่ดี เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการออกแบบและพัฒนาบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกรูปแบบ

แนวทางการปรับปรุงประสบการณ์ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ มีดังนี้

(ก) ระบุความต้องการของประชาชนให้ชัดเจน

(ข) ใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

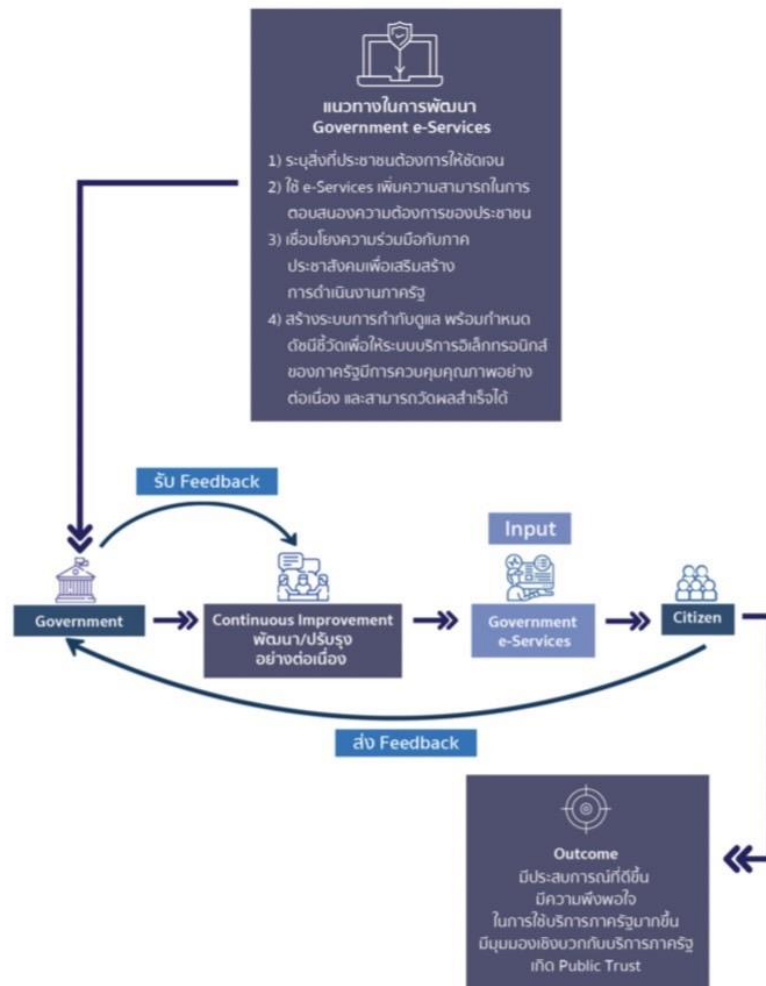
(ค) เชื่อมโยงความร่วมมือกับประชาชนและเอกชนเพื่อเสริมพลังการดำเนินงานภาครัฐเพื่อพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐอย่างมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และปรับปรุงการบริการจากปัญหาที่พบบ่อย

(ง) สร้างระบบการกำกับดูแล พร้อมกำหนดดัชนีชี้วัด เพื่อให้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมีการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสามารถวัดผลสำเร็จได้

บทสรุปของการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่คำนึงถึงประสบการณ์ของประชาชน คือ การตั้งอยู่บนหลักคิดของการบริหารราชการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบความร่วมมือ เพื่อช่วยให้ภาครัฐสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดี และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๖๔)

โดยความท้าทายในการพัฒนาประสบการณ์ของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ประกอบด้วย (๑) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (๒) การสร้างระบบนิเวศดิจิทัล (๓) ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ และ (๔) วิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาภาครัฐแบบดิจิทัล

ภาพที่ ๕ การพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้น
ให้กับประชาชน



จากแผนภาพดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า เมื่อภาครัฐได้ดำเนินการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทางที่กำหนดขึ้นแล้ว และได้นำเอาข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมาพัฒนา ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง จะเกิดเป็น Input คือ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสำหรับให้บริการประชาชน ผลลัพธ์ (Output) ที่เกิดขึ้นตามมา คือ ประชาชนมีประสบการณ์ที่ดีขึ้น เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐมากขึ้น มีมุมมองที่เป็นบวกในการใช้บริการของภาครัฐ ย่อมก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อระบบบริการภาครัฐที่เพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดผลดีกับภาพลักษณ์การให้บริการของภาครัฐในสายตาของประชาชนทั่วไป

เมื่อประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้นจากการรับบริการภาครัฐผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ที่มาทดแทนการรับบริการในรูปแบบเดิมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าแล้ว ย่อมช่วยกระตุ้นให้ประชาชนมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานภาครัฐมากขึ้น

อีกทั้ง ยังช่วยหนุนเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมภาครัฐได้ง่ายขึ้นอีกด้วย ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เพิ่มขึ้นนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศในหลากหลายมิติต่อไป เนื่องจากการมีส่วนร่วมจากประชาชนถือเป็นยุทธศาสตร์ที่รัฐบาลต้องให้ความสำคัญและยังสอดคล้องกับหลักการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี ๔ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม (Relevance)
๒. หลักความรับผิดชอบต่อ (Responsiveness)
๓. หลักความพร้อมรับการตรวจสอบ (Accountability)
๔. หลักการสร้างควมไว้วางใจ และความพึงพอใจภาคพลเมือง (Trust and

Satisfaction among the Citizens)

๒) การพัฒนาประสิทธิภาพของประชาชนด้วยระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพลเมืองและรัฐให้มีความใกล้ชิดและสามารถตอบสนองซึ่งกันและกันได้มากยิ่งขึ้น ในอีกด้านหนึ่ง หน่วยงานภาครัฐก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน เนื่องจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลบนเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ช่วยเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถส่งมอบบริการสาธารณะต่าง ๆ พร้อมกับการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องจากประชาชนได้ในวงกว้าง อีกทั้ง ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐยังเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพอย่างมากที่จะช่วยให้การถ่ายโอนข้อมูลภาครัฐที่มีอยู่ หน่วยงานภาครัฐสามารถอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ แล้วนำเข้าสู่ขั้นตอนการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจเลือกส่งมอบบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุดกลับไปยังประชาชนด้วยความรวดเร็ว ซึ่งแน่นอนว่าการดำเนินงานภาครัฐผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความชัดเจนใช้ระยะเวลาน้อยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วนั้น ย่อมเสริมสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น

ภาพที่ ๖ ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ



จากแผนภาพที่ ๕ แนวทางการสร้างประสบการณ์ของประชาชนให้ดีขึ้น ด้วยการ
ใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ สรุปได้ ๔ ขั้นตอน ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันเป็นวงจร
ได้ดังนี้

(ก) ระบุสิ่งที่ประชาชนต้องการให้ชัดเจน เพื่อที่จะนำเข้าสู่กระบวนการสร้าง
ประสบการณ์ของประชาชนที่ดี โดยเริ่มจากการค้นหาความต้องการของประชาชน เพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ ยกตัวอย่างเช่น กรณีที่หน่วยงานยังไม่มีระบบ
บริการอิเล็กทรอนิกส์ อาจตั้งคำถามว่าอะไรคือสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐเร่งดำเนินการให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลง ในระยะเวลาอันสั้น และกรณีที่หน่วยงานมีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์แล้ว อาจตั้ง
คำถามว่าอะไรคือสิ่งที่ต้องปรับปรุงจากการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อนำมาพัฒนาประสบการณ์ของ
ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐมากขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการ
ตั้งคำถามทั้งสองกรณีข้างต้นก็เพื่อพัฒนาประสบการณ์ของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนมีความ
พึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐมากขึ้นนั่นเอง

อย่างไรก็ดี หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดสิ่งที่มุ่งเน้นสำหรับการสร้าง
ประสบการณ์ของประชาชนให้ชัดเจน โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเข้ารับบริการของ
ประชาชนที่เก็บรวบรวมไว้มาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความ
พึงพอใจ ซึ่งในแต่ละบริการอาจมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายที่ไม่เท่ากัน เช่น เป้าหมายด้านความเร็ว
ความสะดวกสบาย ความราบรื่น และความปลอดภัย เพราะการให้บริการระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์
ของแต่ละหน่วยงานอาจมีขอบเขตภารกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจัดลำดับความสำคัญในการบรรลุ
เป้าหมายจึงไม่เท่ากัน อีกทั้งความต้องการของประชาชนก็มีความซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงได้
ตลอดเวลา

(ข) ใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพิ่มความสามารถในการตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐสามารถออกแบบลำดับการโต้ตอบของระบบบริการ
อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่สร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ประชาชนโดยการผสานขั้นตอนต่าง ๆ ของ
การโต้ตอบในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐให้เห็นความคืบหน้าของกระบวนการ แต่ใช้เวลา
สั้นลง ด้วยการสร้างกรอบระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนให้ชัดเจน เพื่อลดความคาดหวัง
และระบุได้ว่าบริการนั้น ๆ ช้าหรือเร็วกว่ากรอบที่วางไว้ เพื่อเป็นการสื่อสารกับประชาชน อีกทั้ง
ภาครัฐยังสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ของประชาชน
ให้ดีขึ้นต่อไป ตลอดจนทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการเลือกเข้าใจในเงื่อนไขของการให้บริการ
สามารถควบคุมและบริหารจัดการเวลาในการเข้ารับบริการได้

(ค) เชื่อมโยงความร่วมมือกับประชาชนและเอกชนเพื่อเสริมพลังการดำเนินงาน
ภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วม อาทิ การเปิดโอกาสให้
ประชาชน และเอกชน ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการการขับเคลื่อน
และพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมการพัฒนา

ทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยเริ่มต้นจากการปรับมุมมองและทัศนคติ แทนที่จะเร่งปรับความถนัดที่ค่อนข้างกดดันเพียงอย่างเดียว ตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้บุคลากรที่ทำงานใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมาย สามารถใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์อย่างอิสระ โดยเฉพาะการค้นหาและนำเสนอวิธีการปรับปรุงประสบการณ์ของประชาชนที่ดีขึ้น

(ง) สร้างระบบการกำกับดูแล พร้อมกำหนดดัชนีชี้วัดเพื่อให้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมีการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสามารถวัดผลสำเร็จได้ กุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนไม่ใช่แค่การวัดผลสิ่งที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งหมดด้วย ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐต้องมีข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่เริ่มต้น ตั้งแต่จุดแรกของการให้บริการแล้วเรียงลำดับไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อใช้สำหรับการออกแบบและพัฒนาประสบการณ์ของประชาชนในการใช้บริการ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในทุกขั้นตอนด้วย

๒.๓ หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก มีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” รูปแบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน, ๒๕๖๕) มี ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

โดยหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ส่วน (ในแต่ละปีอาจมีประเด็นเพิ่มขึ้นแตกต่างกันได้) คือ

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) จำนวน ๑๔ ข้อ ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ) และระดับขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน จำนวน ๒๐ ข้อ และ ๕ คะแนน จำนวน ๒ ข้อ รวม ๕๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๓๔ คะแนน) ดังนั้น คะแนนเต็มของเกณฑ์ด้านคุณภาพ คือ ๗๐ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ (แบ่งตามประเภทของหน่วยงาน) มี ๓๐ คะแนน เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๑๖ คะแนน)

หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินจะได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีระยะเวลา ๓ ปี (นับจากปีที่สมัคร) โดยแบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานยุติธรรม (๒๕๖๓) ได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมในศาลชั้นต้น” พบว่า ในการสำรวจความคิดเห็น ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลยุติธรรม ทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงพบว่ามีข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาการให้บริการมากที่สุด ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากการที่คู่ความหรือประชาชนไม่ทราบว่าการมาติดต่อราชการในเรื่องนั้น ๆ มีขั้นตอน การดำเนินงานอย่างไร ต้องใช้ระยะเวลาเท่าใด ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากอาจเป็นช่วงเวลาที่คู่ความหรือประชาชนเข้ามาติดต่อราชการในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดไว้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ พัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนที่หลากหลาย เพื่อลดความแออัดและความต้องการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ในเวลาเร่งด่วน ปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี รวดเร็วและมีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่า มีขั้นตอนการดำเนินการมากและไม่ทราบว่าเรื่องของผู้ใช้บริการอยู่ในขั้นตอนใด

นันทพร อารมณชีน (๒๕๕๘) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม

พบว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และควรศึกษาหาปัจจัยตัวอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางยุทธศาสตร์การพัฒนองคกร เช่น การนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สูงสุดต่อไป และการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสถานพยาบาลเอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐบาลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและการบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ภัชราภรณ์ และ จันทร์จำเริญ (๒๕๕๘) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้ดังนี้คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเห็นว่าสถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กัส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวาย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวนมากที่สุด คือ องค์รปกครองท้องถิ่นยังไม่มีกรให้บริการนอกเวลาราชการ

๒.๕ แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษกับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุแปลงหมายเลข ส.ศก.๓๒๓ (บางส่วน) เนื้อที่รวม ๑๐ ไร่ ๓ งาน ๕๔ ตารางวา อาคารที่ทำการเลขที่ ๓๐๔ ถนนรอบเมือง ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม ๔ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองศรีสะเกษ อำเภอยางชุมน้อย อำเภอวังหิน และอำเภอพยุห์ (สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ, ๒๕๖๕) ในแต่ละปีมีประชาชนติดต่อขอรับบริการประมาณ ๒๔๕,๘๖๐ ราย/ปี สามารถจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐได้ประมาณ ๒๗๗.๒๐๘ ล้านบาท/ปี (กองแผนงาน กรมที่ดิน, ๒๕๖๕) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษได้สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยได้มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังจากประชาชนผู้มารับบริการแยกเป็น ๕ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ (เปิดให้บริการนอกเวลาราชการปกติ)

๒. ด้านสถานที่ให้บริการ อาทิ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ความพอเพียงของที่จอดรถยนต์ ป้ายบอกทางในการเดินทางติดต่อราชการรถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น

๓. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดให้บริการ อาทิ ขั้นตอนและระยะเวลา ป้ายบอกจุดบริการ การให้บริการโดยเสมอภาค การเข้าถึงจุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ มุมเครื่องดื่ม ที่นั่งพักรอ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก หอมน้ำบริการประชาชน เป็นต้น

๕. ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มารับบริการเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการย้อนหลัง ๖ เดือน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก เฉลี่ยรวมร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดแนวทางการศึกษา เป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

๓.๑.๑ การศึกษาทางด้านเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาวิเคราะห์จาก แนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย และประวัติความเป็นมาในอดีตเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เป็นหลักสำคัญ เช่น หนังสือ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง งานวิจัย เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนเอกสารทางวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดกรอบแนวทางในการศึกษาค้างนี้

๓.๑.๒ การศึกษาภาคสนาม (Survey research) แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) การทอดแบบสอบถามจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๓๙๙ คน โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามและตัวเลือก (คำตอบ) มี ลักษณะแบบให้เลือกตอบ (Check List) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบที่ตรงตามความต้องการ ความ เป็นจริงและความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น เก็บข้อมูลตั้งแต่ช่วงเดือน กรกฎาคม ถึงกันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ทอดแบบสอบถามได้มาจากการใช้สูตร การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$
$$N = \text{จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา}$$
$$e = \text{ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ .05}$$

แทนค่า

$$n = \frac{245,860}{1 + (245,860 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 399$$

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้างนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณจากปริมาณประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๔๕,๘๖๐ ราย

๒) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) คือ การเตรียมหัวข้อหรือโครงสร้างข้อคำถามและประเด็นคำถามบางส่วนไว้ล่วงหน้า โดยมีลักษณะที่ยืดหยุ่นของประเด็นคำถามเพื่อการเก็บข้อมูล แต่ยังคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมในประเด็นที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษา เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความหลากหลาย ความรู้ความเข้าใจในประเด็นบางเรื่องแตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงอาจตั้งคำถามนอกเหนือจากประเด็นคำถามที่ได้กำหนดไว้ อาจเพิ่มเติมประเด็นคำถามที่ได้จากการพูดคุยสนทนา สอบถามแนวความคิด ในลักษณะปลายเปิด (Open – end Question) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างอิสระ ในประเด็นแวดล้อมอื่น ๆ โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น ๓ กลุ่ม รวมทั้งสิ้น ๒๐ คน แยกเป็น

กลุ่มที่ ๑ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ทั้งในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอื่น ๆ จำนวน ๑๐ คน

กลุ่มที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๕ คน

กลุ่มที่ ๓ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และภาคเอกชนที่ติดต่อใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๕ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ มี ๒ รูปแบบ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นคำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ๒) ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ๓) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และ ๔) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งนี้ ลักษณะคำตอบในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีระดับความคิดเห็นให้เลือก ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับมากที่สุด	เท่ากับ	๕	คะแนน
ระดับมาก	เท่ากับ	๔	คะแนน

ระดับปานกลาง	เท่ากับ	๓	คะแนน
ระดับน้อย	เท่ากับ	๒	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ	๑	คะแนน

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) และสำนักงานที่ดินมี ๓ ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ตามผลคะแนนเฉลี่ย ด้วยวิธีการหาค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของ อันตรภาคชั้น โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๓} = ๑.๓๓$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้ของประชาชนผู้ให้ข้อมูลในแต่ละช่วงได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๖๘ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับการเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๓๔ - ๓.๖๗	หมายถึง	ระดับการเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๒.๓๓	หมายถึง	ระดับการเห็นด้วยน้อย

สำหรับประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) สามารถสรุปเป็นประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ได้ตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ หัวข้อและประเด็นในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	หัวข้อ	ประเด็นคำถาม
- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น ๆ - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ	- ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน - ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและครอบคลุมของหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กับงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ - คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐาน	- เห็นด้วยหรือไม่ว่าหลักเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สามารถใช้กับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกหน่วยงาน - หลักเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีความครอบคลุมหรือไม่ อย่างไร - ท่านคิดว่ามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังที่ประชาชนต้องการจากหน่วยงานภาครัฐหรือไม่ อย่างไร - ท่านคิดว่าประชาชนมีความต้องการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	หัวข้อ	ประเด็นคำถาม
	ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) - มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรอง GECC กับการจัดการเวลาการให้บริการประชาชน - ความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	หรือความคาดหวังอย่างไรในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน - สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนหรือไม่ อย่างไร - สิ่งใดที่จะช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดิน
ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ ภาคเอกชนและหน่วยงานที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ	- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน - ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) - ความต้องการ/ความคาดหวังที่มีในการใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ	- ท่านรู้จักมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หรือไม่ อย่างไร - ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพมาตรฐานการบริการของหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หรือไม่ อย่างไร - ท่านมีความคิดว่าเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมหรือไม่ เพราะเหตุใด - ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและระยะเวลาในการบริการของสำนักงานที่ดินในปัจจุบัน - ความคาดหวัง/ความต้องการที่มีต่อสำนักงานที่ดินและสิ่งที่จะทำให้ประชาชนพึงพอใจการบริการคืออะไร

๓.๓ การเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสมกับรูปแบบการศึกษา ดังนี้

๓.๓.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากแหล่งข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้า อาทิ หนังสือ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ การศึกษาวิจัยส่วนบุคคลในระดับต่าง ๆ เอกสาร

ทางราชการ สถิติข้อมูลทางราชการ สิ่งตีพิมพ์ เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์

๓.๓.๒ การศึกษาภาคสนาม (Survey research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการทอแบบสอบถามจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๓๙๙ คน ตั้งแต่ช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงกันยายน ๒๕๖๕ และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับงานบริการ การให้บริการ และผู้ใช้บริการจากสำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์โดยตรงในการบริการของสำนักงานที่ดิน ด้วยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ทั้งในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และภาคเอกชน ที่ติดต่อใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๐ คน

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ เนื่องจากการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๓.๔.๑ งานวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้รวบรวมจากประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๙๙ คน วิเคราะห์หาข้อสรุปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อประมวลผลข้อมูลและแปลความหมาย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำมาใช้อธิบายความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

๓.๔.๒ งานวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์จากเนื้อหา (Context Analysis) ที่ได้จากการศึกษาทางเอกสาร การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๓ กลุ่ม เพื่อค้นหาสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกีดความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ และความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนที่แท้จริงที่มีต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน พร้อมทั้ง เสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาข้อมูล จากเอกสาร วารสาร งานวิชาการและแนวทางการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีอยู่ ประกอบกับการ ทอดแบบสอบถามจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่ครอบคลุม ครบถ้วน รอบด้าน สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงประเด็น จากผลการศึกษาสามารถ สรุปได้ ดังนี้

๔.๑ ความเป็นมาและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

นายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงาน ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ และ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งในกฎหมาย ทั้งสองฉบับได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อทำหน้าที่รับคำขอและชี้แจง รายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทาง ที่ ก.พ.ร.กำหนด เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อ ส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงาน ที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องคำนึงถึง ความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุ จุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการ

พัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก มีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” รูปแบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว ด้วยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก มีดังนี้

๑. เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒. เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงาน ทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัด การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป

๓. เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) จุดเดียวได้

๔. เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

โดยหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ส่วน (ในแต่ละปีอาจมีประเด็นเพิ่มขึ้นแตกต่างกันได้) คือ

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) จำนวน ๑๔ ข้อ ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ) และระดับขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน จำนวน ๒๐ ข้อ และ ๕ คะแนน จำนวน ๒ ข้อ รวม ๕๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๓๔ คะแนน) ดังนั้น คะแนนเต็มของเกณฑ์ด้านคุณภาพ คือ ๗๐ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ (แบ่งตามประเภทของหน่วยงาน) มี ๓๐ คะแนน เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๑๖ คะแนน)

หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินจะได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีระยะเวลา ๓ ปี (นับจากปีที่สมัคร) โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้



ภาพที่ ๗ แสดงเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ภาพที่ ๘ แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

ไบโสมัคร

สำหรับหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ปีแรก (ลูกค้าใหม่)



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center : GECC

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๓. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ
หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป
๔. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประการ คือ
- ๔.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 📌 มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๒๐ คะแนน
- ๔.๒ เกณฑ์พัฒนา สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๕ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๔ คะแนน รวม ๕๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๑๔ คะแนน
๕. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๑๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. สถานการณ์ ☐ (๑) ๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่นำสินค้าออก และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เรื่องโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานของ และสถานประกอบการ ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์หรือใช้มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดการพื้นที่ความสะอาดเพื่อป้องกัน การแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	
☐ (๒) ๑.๒ มีการจัดพื้นที่รับใช้อำนวยความสะดวกการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถ เข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	☐ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่จำเป็นสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎหมายว่าด้วยการเข้าถึงคนพิการหรือการทำให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือ บริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ มาตรา ๖๒ ยี่สิบสาม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องนั่งสำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายสื่อสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการขึ้น ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงเตือนช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับนั่งเฝ้าหรือคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางกรเห็น และตัวอักษรไฟหรือสื่อสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๓ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเอียงหรือทางเดินแบบรวม ☐ รววจนอหรือรถวีลแชร์	

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (เป็นค่าคงที่)	ไม่มี (เป็นค่าคงที่)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในเขตที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาทำการ แต่เป็นเวลาที่ใกล้เคียงเวลา ๑๙.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการให้บริการระยะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (เห็นจากอาคาร) มีการนำป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งมาสู่ผู้ใช้บริการภายในหน่วยงาน		
๔.	มีการออกแบบสถานที่ที่มีประสิทธิภาพ สวมใส่ และดูแลอย่าง เช่น ผู้ให้บริการหญิง ๓ (กรณีไม่มีคอก) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีที่นั่งพักผ่อนเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ โดยมีที่นั่งสำหรับรถเข็น (หมายเหตุ ควรพิจารณาการให้บริการโดยใช้วีลแชร์และรถเข็นได้โดยไม่ต้องมีการ พกพาคนพิการ)		
๕.	มีการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับผู้พิการและผู้พิการและประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานด้านบริการ (หมายเหตุ คอกใส่ ไม่ควร ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้พิการและผู้พิการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเยี่ยมชม (พื้นที่ด้านข้างสำหรับบริการคนพิการหรือผู้พิการที่เข้า) และออกแบบบริเวณอาคารให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก		
๗.	ในจุดที่ติดตั้งหรือให้บริการออกแบบหรือติดตั้งหรือออกแบบพื้นที่บริการตามหลักสากลที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (เช่น ติดแบบต่อเนื่องในอาคารหรือบริการผู้พิการที่สะดวก)		
๘.	มีการจัดให้มีบริการช่วยเหลือที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรพิจารณาข้อพิจารณาอื่นๆ เช่น พื้นที่ เก้าอี้ที่จอดรถ		
๑๐.	มีห้องพักรอและดูแลลูกค้า (กรณีที่มีคนไข้อยู่ในอาคารบริการหรือรอคอยจนกว่าจะมีการให้บริการตามการมีส่วนร่วมในการบริการที่ดี)		
๑๑.	มีการจัดให้มีบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม		
๑๒.	มีจุดแนะนำ ในการอำนวยความสะดวกและความสะดวก เช่น จุดบริการสำหรับผู้พิการ ให้คำแนะนำในการใช้บริการ หรือช่วยเหลือในการ กรอแบบฟอร์มต่างๆ เช่น พิมพ์แบบฟอร์มในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่สะดวกและสามารถเข้าถึงบริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่จอดรถสำหรับผู้พิการ และ/หรือ จัดให้มีจุดจอดรถให้บริการเฉพาะให้กับผู้ใช้บริการ		
	ผ่าน	ไม่ผ่าน	
สรุปประเมิน			

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ ที่มีความสัมพันธ์ด้านปฏิบัติการทางการบิน ☐ ปณิธานด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ผู้บริหารมีแนวคิด (ATM) ด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ทำมติดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ผู้ประกอบการด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ไม่กระทบกับองค์กรอื่นที่ใกล้เคียง ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้ทั้งที่ ๑-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้ทั้งที่ ๑-๑๑ รายการที่มี (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี) และ ๑ รายการที่มีอยู่ในข้ออื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น โดยที่ข้อใดที่ผู้เข้ารับการประเมินจะ สามารถแสดงข้อดี เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย เป็นต้น	
☐ (๒)	☐ ๑.๑ มีการจัดการของเสียมีประสิทธิภาพ ☐ ๑ คะแนน = มีการจัดการของเสียและมีความสะอาดเรียบร้อย ในหน่วยงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการจัดการของเสียกับหน่วยงานระดับ Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น	
☐ (๒)	☐ ๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงาน ทดแทน ☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการภายในองค์กรที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้มาตรการ การบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลด การปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	
๒. ด้านบริการ		
☐ (๒)	☐ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายในองค์กรซึ่งให้บริการหรือควบคุม ประเด็น ดังนี้ - ประสิทธิภาพบริการ - วัฒนธรรมภายในบริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภายในบริการ	หน่วยความถี่ในการดำเนินการเพื่อตรวจสอบผู้ให้บริการ โดยที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานต้องสามารถ ระบุบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างนั้นอาจมีหลายแบบ และ ☐ ประสิทธิภาพบริการ ☐ วัฒนธรรมภายในบริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภายในบริการ -ผลการที่พบได้เพื่อเสนอแนะการดำเนินงานต่อไป * ให้พิจารณาแผนสำรวจตามหน่วยงานทั้ง ๒ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และนำผลการสำรวจหน่วยงานที่ได้รับทราบความต้องการ ของผู้ให้บริการมาพิจารณา

๔.๒ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษตั้งขึ้นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยเมื่อประมาณ พ.ศ. ๒๕๑๔ ได้ย้ายที่ทำการมาตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุแปลงหมายเลขทะเบียน ศก.๑๕ เนื้อที่รวม ประมาณ ๒ ไร่ ๗๓ ตารางวา ซึ่งอยู่ภายในบริเวณเดียวกันกับศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ

ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่บนที่ราชพัสดุแปลงหมายเลข ส.ศก.๓๒๓ (บางส่วน) เนื้อที่รวม ๑๐ ไร่ ๓ งาน ๕๔ ตารางวา อาคารที่ทำการเลขที่ ๓๐๔ ถนนรอบเมือง ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ จนถึงปัจจุบัน มีพื้นที่ความรับผิดชอบการให้บริการครอบคลุม ๔ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองศรีสะเกษ อำเภอยางชุมน้อย อำเภอวังหิน และ อำเภอพยุห์ ในแต่ละปีมีประชาชนติดต่อขอรับบริการประมาณ ๒๔๕,๘๖๐ ราย/ปี สามารถจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐได้ประมาณ ๒๗๗.๒๐๘ ล้านบาท/ปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในระดับก้าวหน้า

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มารับบริการเป็นประจำทุกเดือน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการย้อนหลัง ๖ เดือน ดังนี้

ตารางที่ ๒ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ร้อยละ (๐๐.๐๐)

ด้าน	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	เฉลี่ยรวม
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๙๒	๘๘.๖๗	๙๑.๗๕	๙๓.๐๐	๙๒.๘๓	๙๔.๐๐	๙๑.๖๙
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๘.๔๒	๘๖.๐๘	๙๐.๑๖	๙๑.๙๒	๙๐.๘๓	๙๔.๖๗	๙๐.๓๕
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๘๓	๙๙.๔๑	๙๙.๗๕	๙๑.๓๓	๙๐.๐๐	๙๓.๘๓	๙๔.๐๒
อื่น ๆ เช่น ช่องทางการสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ เป็นต้น	๘๘.๑๗	๙๙.๕๐	๑๐๐	๙๒.๘๔	๗๗.๑๗	๙๓.๕๐	๙๑.๘๖

๔.๓ สรุปผลจากการทดสอบสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

สำหรับในการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จากข้อมูลสถิติประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงาน

ที่ดินจังหวัดศรีสะเกษในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๔๕,๘๖๐ ราย และใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถามในครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น ๓๙๙ ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา ประมวลผล และแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) พร้อมทั้งอธิบายความหมายด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการใช้อธิบายความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n แทน จำนวนประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นคำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการทดสอบแบบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๓๙๙ คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ แสดงผลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๙๙)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๔๒	๓๕.๖๐
- หญิง	๒๕๗	๖๔.๔๐
๒. อายุ		
- ๒๐ - ๓๐ ปี	๕๙	๑๔.๘๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๘	๓๒.๑๐

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๗๔	๑๘.๕๐
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๘๗	๒๑.๘๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๕๑	๑๒.๘๐
๓. อาชีพ		
- ข้าราชการ	๖๘	๑๗.๑๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๕	๒๖.๓๐
- พนักงานบริษัทเอกชน	๖๒	๑๕.๕๐
- รับจ้างทั่วไป	๙๐	๒๒.๖๐
- อื่น ๆ	๗๔	๑๘.๕๐
๔. จำนวนการใช้บริการสำนักงานที่ดินมากน้อยเพียงใด		
- น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี	๑๔๐	๓๕.๑๐
- ๑ - ๓ ครั้ง/ปี	๑๒๐	๓๐.๑๐
- ๓ - ๕ ครั้ง/ปี	๕๔	๑๓.๕๐
- ๕ - ๑๐ ครั้ง/ปี	๓๗	๐๙.๓๐
- มากกว่า ๑๐ ครั้ง/ปี	๔๘	๑๒.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๔.๔๐) เพศชาย (ร้อยละ ๓๕.๖๐) มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๓๒.๑๐) รองลงมา มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ (ร้อยละ ๒๑.๘๐) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๖.๓๐) รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ ๒๒.๖๐) และส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินน้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี (ร้อยละ ๓๕.๑๐) ถัดลงมาใช้บริการสำนักงานที่ดินจำนวน ๑ - ๓ ครั้ง/ปี (ร้อยละ ๓๐.๑๐)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน

ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน ประเด็นต่าง ๆ แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ ๔ ดังนี้

**ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบ
แบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**

(n = ๓๙๙)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ของประชาชน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ท่านรู้จักมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพียงใด	๑๑๗ (๒๙.๓๐)	๑๓๑ (๓๒.๘๐)	๑๑๗ (๒๙.๓๐)	๑๙ (๔.๘๐)	๑๕ (๓.๘๐)	๓.๗๙	๑.๐๓๗	เห็นด้วยมาก
๒. เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ ด้านผลลัพธ์	๑๒๘ (๓๒.๑๐)	๑๗๖ (๔๔.๑๐)	๘๒ (๒๐.๖๐)	๑๓ (๓.๓๐)	๐	๔.๐๕	๐.๘๑๐	เห็นด้วยมาก
๓. เกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพ ประกอบด้วย อาคารสถานที่ เวลาการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ป้ายประกาศ ฯลฯ	๑๔๙ (๓๗.๓๐)	๑๘๓ (๔๕.๙๐)	๖๐ (๑๕.๐๐)	๓ (๐.๘๐)	๔ (๑.๐๐)	๔.๑๘	๐.๗๘๔	เห็นด้วยมาก
๔. เกณฑ์มาตรฐานด้านคุณภาพ ประกอบด้วย การจัดสถานที่เพื่อผู้พิการ การจัดการขยะ การใช้พลังงานทดแทน ไม่ขอสำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน ขั้นตอนการบริการสะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ฯลฯ	๑๙๔ (๔๘.๖๐)	๑๑๗ (๒๙.๓๐)	๗๗ (๑๙.๓๐)	๑๑ (๒.๘๐)	๐	๔.๒๔	๐.๘๕๗	เห็นด้วยมาก
๕. เกณฑ์มาตรฐานด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงานสั้น รวดเร็ว ประชาชนมีความพึงพอใจ ใช้เทคโนโลยีในการบริการประชาชน ติดตามงานได้สะดวก ฯลฯ	๑๔๘ (๓๗.๑๐)	๑๓๖ (๓๔.๑๐)	๙๗ (๒๔.๓๐)	๘ (๒.๐๐)	๑๐ (๒.๕)	๔.๐๑	๐.๙๖๐	เห็นด้วยมาก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ของประชาชน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๖. หน่วยงานราชการทุกแห่งต้องผ่านเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก	๑๖๐ (๔๐.๑๐)	๑๔๒ (๓๕.๖๐)	๙๓ (๒๓.๓๐)	๐	๔ (๑.๐๐)	๔.๑๔	๐.๘๔๑	เห็นด้วยมาก
๗. เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสามารถใช้ได้กับหน่วยงานราชการทุกแห่ง	๑๓๖ (๓๔.๑๐)	๑๖๑ (๔๐.๔)	๙๒ (๒๓.๑๐)	๓ (๐.๘๐)	๗ (๑.๘๐)	๔.๐๔	๐.๘๗๑	เห็นด้วยมาก
รวม						๔.๐๖	๐.๘๘๐	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๔ ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยเป็นอย่างมากเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยประชาชนส่วนใหญ่รู้จักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$, S.D. = ๑.๐๓๗) และมีความเห็นด้วยในระดับมาก เกี่ยวกับองค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวที่ประกอบด้วยมาตรฐานการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ ($\bar{X} = ๔.๐๕$, S.D. = ๐.๘๑๐) ซึ่งสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของ GECC รายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ เกณฑ์ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยกับเกณฑ์ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = ๔.๒๔$, S.D. = ๐.๘๕๗) รองลงมาเป็นเกณฑ์ด้านกายภาพ ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๗๘๔) และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์เป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = ๔.๐๑$, S.D. = ๐.๙๖๐) นอกจากนี้ ประชาชนยังเห็นด้วยในระดับมาก หากหน่วยงานราชการทุกแห่งจะต้องผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ GECC และเห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวสามารถใช้ได้กับหน่วยงานราชการทุกแห่ง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วย ($\bar{X} = ๔.๑๔$, S.D. = ๐.๘๔๑) และ ($\bar{X} = ๔.๐๔$, S.D. = ๐.๘๗๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

(n = ๓๙๙)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ของประชาชน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. อาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด ที่นั่งรอประชาชนเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ผู้พิการสามารถใช้บริการได้ ที่จอดรถเพียงพอ มีเครื่องดื่มบริการ ฯลฯ	๒๑๙ (๕๔.๙๐)	๑๓๘ (๓๔.๖๐)	๔๒ (๑๐.๕๐)	๐	๐	๔.๔๔	๐.๖๗๗	เห็นด้วยมาก
๒. บุคลากรสุภาพ ใส่ใจบริการ มีความรู้ในงานที่บริการ ทำงานรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ไม่ขอสำเนาเอกสารหลักฐาน	๑๕๓ (๓๘.๓๐)	๑๘๐ (๔๕.๑๐)	๕๖ (๑๔.๐๐)	๖ (๑.๕๐)	๔ (๑.๐๐)	๔.๑๘	๐.๘๐๑	เห็นด้วยมาก
๓. ใช้เทคโนโลยีในงานบริการ สามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้ด้วยระบบดิจิทัล มีระบบรับ-จ่ายเงินแบบดิจิทัล	๑๕๕ (๓๘.๘๐)	๑๗๖ (๔๔.๑๐)	๕๘ (๑๔.๕๐)	๖ (๑.๕๐)	๔ (๑.๐๐)	๔.๑๘	๐.๘๐๘	เห็นด้วยมาก
๔. มีระบบจองคิวติดต่อกันผ่านแอปพลิเคชัน ไม่มีปัญหาเรื่องเรียนการทุจริต มีความโปร่งใสในการทำงาน	๑๔๘ (๓๗.๑๐)	๑๘๑ (๔๕.๔๐)	๖๓ (๑๕.๘๐)	๗ (๑.๘๐)	๐	๔.๑๘	๐.๗๕๔	เห็นด้วยมาก
๕. ใช้เวลาในการติดต่อกันไม่เกิน ๓ ชั่วโมง/เรื่อง	๑๔๐ (๓๕.๑๐)	๑๗๐ (๔๒.๖๐)	๖๙ (๑๗.๓๐)	๔ (๑.๐๐)	๑๖ (๔.๐๐)	๔.๐๔	๐.๙๖๒	เห็นด้วยมาก
๖. มีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการ/วัน หรือให้บริการไม่เกิน ๑๐๐ เรื่อง/วัน มีประชาชนมาใช้บริการน้อยทำให้ไม่สถานที่ไม่แออัด	๑๓๙ (๓๔.๘๐)	๑๕๕ (๓๘.๘๐)	๘๖ (๒๑.๖๐)	๑๕ (๓.๘๐)	๔ (๑.๐๐)	๔.๐๓	๐.๘๙๘	เห็นด้วยมาก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ของประชาชน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๗. นำนวัตกรรมมาใช้ทำให้ไม่ต้องมาที่สำนักงานที่ดินก็สามารถทำนิติกรรมต่าง ๆ ได้ หรืออยู่ที่ไหนก็ทำนิติกรรม ติดต่อด้านที่ดินได้ทั้งหมด	๑๖๑ (๔๐.๕๐)	๑๔๐ (๓๕.๑๐)	๘๑ (๒๐.๓๐)	๘ (๒.๐๐)	๙ (๒.๓๐)	๔.๐๙	๐.๙๔๐	เห็นด้วยมาก
รวม						๔.๑๖๔	๐.๘๓๔	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๕ ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พบว่า ประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ GECC ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๖๔$, S.D. = ๐.๘๓๔) โดยสามารถแยกการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนเห็นด้วยในการพัฒนาด้านอาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด ที่นั่งรอของประชาชนเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ผู้บริการสามารถให้บริการได้ ที่จอดรถเพียงพอ มีเครื่องดื่มบริการ ฯลฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๔๔$, S.D. = ๐.๖๗๗) รองลงมาเป็นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร การนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการ สามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้ด้วยระบบดิจิทัล และระบบการจองคิวติดต่อด้านผ่านแอปพลิเคชัน ไม่มีปัญหาร้องเรียนการทุจริต มีความโปร่งใสในการทำงาน ซึ่งทั้ง ๓ เรื่องประชาชนเห็นด้วยมากรองลงมาในลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๘๐๑) ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๘๐๘) และ ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๗๕๔) ตามลำดับ ถัดลงไป ได้แก่ การนำนวัตกรรมมาใช้ทำให้ไม่ต้องมาที่สำนักงานที่ดินก็สามารถทำนิติกรรมต่าง ๆ ได้ หรืออยู่ที่ไหนก็ทำนิติกรรม ติดต่อด้านที่ดินได้ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๐๙$, S.D. = ๐.๙๔๐) การพัฒนาปรับปรุงบริการทำให้ใช้เวลาในการติดต่อด้านไม่เกิน ๓ ชั่วโมง/เรื่อง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๐๔$, S.D. = ๐.๙๖๒) และลำดับสุดท้าย คือ การจำกัดจำนวนผู้รับบริการ/วัน หรือให้บริการไม่เกิน ๑๐๐ เรื่อง/วัน มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๘๙๘)

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ ๖ ดังนี้

**ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบ
แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดิน**

(n = ๓๙๙)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ของประชาชน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. มีอาคารสถานที่กว้างขวางสวยงาม ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	๒๐๘ (๕๒.๑๐)	๑๕๔ (๓๘.๖๐)	๓๑ (๗.๘๐)	๓ (๐.๘๐)	๓ (๐.๘๐)	๔.๔๑	๐.๗๓๐	เห็นด้วย มาก
๒. สำนักงานที่ดินทุกแห่งควรมีรูปแบบและมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกันในทุกขั้นตอน เช่น มีเครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ/บัตรคิวก่อนเข้าจุดตรวจคัดกรองเอกสาร โต๊ะสำหรับกรอกข้อมูลที่นั่งพักรอเป็นแบบเดียวกัน จุดให้บริการต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งเดียวกันในทุกสำนักงานที่ดิน ให้บริการในช่วงพักกลางวันในทุกสำนักงานที่ดิน เป็นต้น	๒๑๔ (๕๓.๖๐)	๑๕๒ (๓๘.๑๐)	๓๐ (๗.๕๐)	๓ (๐.๘๐)	๐	๔.๔๕	๐.๖๖๖	เห็นด้วย มาก
๓. บุคลากรทุกคนมีความรู้สามารถตอบคำถามให้ความกระจ่างชัดเจนในงานของที่ดินได้เหมือนกันทุกคน และคำตอบ/ข้อมูลที่ได้ต้องเหมือนกันในทุกครั้ง	๑๙๘ (๔๙.๖๐)	๑๗๗ (๔๔.๔)	๒๑ (๕.๓๐)	๓ (๐.๘๐)	๐	๔.๔๓	๐.๖๒๙	เห็นด้วย มาก
๔. สามารถติดต่อกานทำนิติกรรมเกี่ยวกับเรื่องที่ดินต่าง ๆ แล้วเสร็จภายในวันเดียว ไม่ต้องไปติดต่อหลายครั้ง	๑๘๖ (๔๖.๖๐)	๑๕๘ (๓๙.๖๐)	๔๘ (๑๒.๐๐)	๗ (๑.๘๐)	๐	๔.๓๑	๐.๗๔๙	เห็นด้วย มาก
๕. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ มีระบบจองคิวล่วงหน้า การให้บริการแบบออนไลน์ ไม่ต้องไปติดต่อที่-	๑๙๑ (๔๗.๙๐)	๑๔๑ (๓๕.๓๐)	๕๙ (๑๔.๘๐)	๕ (๑.๓๐)	๓ (๐.๘๐)	๔.๒๘	๐.๘๑๖	เห็นด้วย มาก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ของประชาชน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของประชาชน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง								
๖. ใช้เทคโนโลยีติดตามขั้นตอนการทำงานแบบเรียลไทม์	๑๕๗ (๓๙.๓๐)	๑๘๑ (๔๕.๕๐)	๕๓ (๑๓.๓๐)	๕ (๑.๓๐)	๓ (๐.๘๐)	๔.๒๑	๐.๗๗๕	เห็นด้วยมาก
๗. มีความโปร่งใส ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาค และเท่าเทียมกับประชาชนทุกคน	๒๐๙ (๕๒.๕๐)	๑๓๕ (๓๓.๘๐)	๔๘ (๑๒.๐๐)	๗ (๑.๘๐)	๐	๔.๓๗	๐.๗๖๒	เห็นด้วยมาก
รวม						๔.๓๕๑	๐.๗๓๒	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๖ ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน พบว่า ประชาชนมีความต้องการหรือความคาดหวังในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในหลายเรื่องหลายประเด็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕๑$, S.D. = ๐.๗๓๒) โดยสามารถแยกความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สำนักงานที่ดินทุกแห่งมีรูปแบบและมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกันในทุกขั้นตอน เช่น มีเครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ/บัตรคิวก่อนเข้าจุดตรวจคัดกรองเอกสาร โตะสำหรับกรอกข้อมูล ที่นั่งพักรอเป็นแบบเดียวกัน จุดให้บริการต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งเดียวกันในทุกสำนักงานที่ดิน ให้บริการในช่วงพักกลางวันในทุกสำนักงานที่ดิน เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๔๕$, S.D. = ๐.๖๖๖) รองลงมาเป็นบุคลากรทุกคนมีความรู้ สามารถตอบคำถามให้ความกระจ่างชัดเจนในงานของที่ดิน ได้เหมือนกันทุกคน และคำตอบ/ข้อมูลที่ได้ต้องเหมือนกันในทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๔๓$, S.D. = ๐.๖๒๙) ลำดับถัดไป มีอาคารสถานที่กว้างขวาง สวยงาม ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๔๑$, S.D. = ๐.๗๓๐) ถัดลงมาเป็น การให้บริการด้วยความโปร่งใส ตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๓๗$, S.D. = ๐.๗๖๒) ลำดับถัดลงไป ได้แก่ สามารถติดต่อกาน ทำนิติกรรมเกี่ยวกับเรื่องที่ดินต่าง ๆ แล้วเสร็จภายในวันเดียว ไม่ต้องไปติดต่อหลายครั้ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๓๑$, S.D. = ๐.๗๔๙) ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ มีระบบจองคิวล่วงหน้า การให้บริการแบบออนไลน์ ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๒๘$, S.D. = ๐.๘๑๖) และลำดับสุดท้าย คือ ใช้เทคโนโลยีติดตามขั้นตอนการทำงานแบบเรียลไทม์ มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๗๗๕)

สรุปได้ว่าการทอแบบสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ ช่วงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งในการ กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และคิดว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าว มีความเหมาะสม ครอบคลุมในการสร้างมาตรฐาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้ง ยังเห็นด้วยอย่างมาก หากจะนำหลักเกณฑ์ไปใช้กับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน หรือมีการ กำหนดให้หน่วยงานราชการต้องผ่านการรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) ด้วย

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดีขึ้นกว่าเดิมเป็นอย่างมากในทุกด้าน ทั้งด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับกลุ่ม ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ สงฆ์ เป็นต้น บุคลากรมีไมตรีจิต ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ แต่มีประชาชนบางส่วนที่เสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการใช้งานระบบ สารสนเทศในงานบริการ ให้มีความชำนาญในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการบางคนทำงานล่าช้า เหมือนไม่คุ้นเคยกับระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานเท่าที่ควร อีกทั้ง มีความเห็นว่า การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ การทำงานสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม นอกจากนี้ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่า ควรมีการสร้าง มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินทุกแห่งให้เหมือนกัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือน ๆ กันในทุกสำนักงาน มีองค์ประกอบด้านกายภาพคล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกัน ในแต่ละพื้นที่มากนัก เช่น การเปิดบริการไม่หยุดพักเที่ยงในทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ การมีตู้ กดบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อรับบัตรคิวก่อนเข้าจุดบริการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชาชน และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก

๔.๔ สรุปผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์ พูดคุย สนทนากับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ ส่วนแยก ทั้งในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัด ศรีสะเกษ และกลุ่มประชาชนทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายด้านในการนำมาวิเคราะห์ถึงสภาพ ปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัด และงานในการกิจ ความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน และความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อการ

บริการของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก และการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๗ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกทั้งในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น
๑. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน	- สามารถใช้ได้กับทุกหน่วยงาน เนื่องจากมีความครอบคลุมในทุกด้าน แม้ว่าแต่ละหน่วยงานจะมี function ในการทำงานที่แตกต่างกันก็ตาม แต่เกณฑ์มาตรฐานที่มีอยู่สามารถให้พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม - ไม่สามารถใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องลักษณะงานที่ให้บริการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่
๒. ความครอบคลุมของเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กับความคาดหวังของประชาชน	- มีความครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่รองรับการบริการประชาชนได้โดยตรง และมีการกำหนดให้ทดสอบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนและนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น - ยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากสิ่งที่เป็นความคาดหวังของประชาชน คือ การบริการที่สะดวก รวดเร็วในทุกขั้นตอนของการบริการ ประกอบกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐค่อนข้างสูง
๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	- มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดี เนื่องจากเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดของ GECC มีความครอบคลุมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ คุณภาพและด้านผลลัพธ์การให้บริการ สามารถเข้าถึงการบริการของกลุ่มประชาชนทุกเพศทุกวัย แต่ภายหลังจากการได้รับรองมาตรฐานแล้วหน่วยงานต้องพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สามารถรักษามาตรฐานเหล่านั้นไว้ต่อไปด้วย
๔. ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ GECC กับความต้องการหรือความคาดหวัง	- สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น
ของประชาชน	- สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพมาตรฐานการให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนต้องการ คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน แต่สำนักงานที่ดินบางแห่งยังไม่สามารถดำเนินการได้
๕. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการลดระยะเวลาการรอคอยรับบริการของประชาชนของสำนักงานที่ดินที่ผ่าน GECC	- สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนได้บางส่วน เนื่องจากมีระบบให้บริการจองคิวล่วงหน้า มีจุดตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น เพื่อลดความผิดพลาด มีการแยกช่องบริการงานเบ็ดเตล็ดหรือกลุ่มเปราะบางพิเศษโดยเฉพาะ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น
๖. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน	- การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน ได้รับคำแนะนำ การบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน สถานที่ในการรอคอยกว้างขวาง ไม่แออัด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม
๗. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเพื่อทดแทนความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน กรณีไม่สามารถปรับปรุง/พัฒนาให้เป็นไปตามคาดหวังของประชาชนได้	- สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการรอคอย สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอคอย เช่น ห้องน้ำสะอาด บริการเครื่องดื่ม Wifi เป็นต้น การตอบคำถาม ชี้แจง พบปะ สนทนา พูดคุยของเจ้าหน้าที่ระดับฝ่ายหรือเจ้าพนักงานที่ดินในระหว่างรอคอย
๘. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	- การเพิ่มกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมกับพื้นที่และข้อเท็จจริงในปัจจุบัน - ส่วนกลางให้การสนับสนุนการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานในเกณฑ์ด้านคุณภาพของ GECC ให้ครบถ้วนในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

จากบทสัมภาษณ์ในตารางที่ ๗ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่นในประเด็นเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานและความครอบคลุมของหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีความคิดเห็นแยกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ เห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานการบริการของ GECC มีความครอบคลุมในทุกด้านที่หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนพึงต้องจัดให้มีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ที่ควรจะเกิดขึ้นในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ถ้าสามารถจัดให้มีขึ้นได้ตามที่กำหนดไว้ทุกด้าน การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ถือว่ามีมาตรฐานที่เหมาะสมแล้ว แต่กลุ่มที่ ๒

เห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีความเหมาะสม แต่ไม่สามารถใช้ได้กับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างครอบคลุมในทุกประเภทงานบริการ และทุกพื้นที่ในงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อกฎหมาย ที่ต้องมีการใช้ดุลยพินิจ หรือการตรวจสอบในประเด็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่าง ๆ โดยต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ เป็นต้น เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ในตอนหนึ่งของนายเศรษฐพร เอกพจน์ เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดราชบุรี สาขาปากท่อ ที่กล่าวว่า “เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ยังไม่เหมาะสมและไม่สามารถใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เพราะลักษณะงานบริการประชาชนของแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นการบริการที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านกฎหมาย ก็จะไม่มียุติให้ต้องพินิจพิเคราะห์ พิจารณามากนัก เหมือนกับการให้บริการของขนส่งจังหวัด ที่มาต่อใบอนุญาตขับขี่ ต่อทะเบียนอะไรแบบนั้น แต่กับสำนักงานที่ดิน ที่ในแต่ละเรื่องมีข้อเท็จจริงใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอด การจะให้ดำเนินการแต่ละเรื่องแล้วเสร็จภายใน ๒๐ - ๓๐ นาที คงไม่สามารถเป็นไปได้” อีกทั้งในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานให้บริการที่มีบุคลากรอย่างจำกัด การกำหนดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องหรือคำแนะนำเบื้องต้น เกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ อาจไม่สามารถดำเนินการได้ และส่งผลให้หน่วยงานนั้น ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของนายต่อศักดิ์ ตั้งชัยรัตน์ เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาปรางกู ที่กล่าวว่า “สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาปรางกู มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อย มีอยู่ ๒ ช่องบริการ จะกำหนดให้บริการนอกเวลาราชการ ก็ไม่รู้จะบริหารอย่างไร ปัจจุบันที่ทำงานอยู่ เจ้าหน้าที่แทบจะไม่มีเวลาพักกันอยู่แล้ว หากมีเจ้าหน้าที่คนใดลาป่วย ลาพักผ่อน หรือมีเหตุจำเป็นใด ๆ คนที่เหลืออยู่แทบจะไม่ได้เงยหน้าจากงานที่ทำเลย การกำหนดว่าต้องมีจุดแรกรับช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำกับประชาชน ก็ต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน แต่กรอบอัตรากำลังมีอยู่แค่นั้น จะหาเจ้าหน้าที่ที่ไหนมาให้บริการในจุดแรกรับได้” สำหรับประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นถึงคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการรับรอง GECC แล้ว ว่ามีมาตรฐานการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อหน่วยงานภาครัฐได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ GECC แล้ว ต้องพยายามรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของนางศศิธร เวชภูติ เจ้าหน้าที่งานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย กล่าวว่า “มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่กำหนดไว้มีความครอบคลุมในทุกด้าน และหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เมื่อได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ทุกหน่วยงานควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในการรักษาคุณภาพ

มาตรฐานการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือพัฒนาขึ้นมากกว่าเดิม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดขึ้นกับประชาชน”

กรณีข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ GECC พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การที่สำนักงานที่ดินจะผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าวได้ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการในทุกด้านประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้วย อีกทั้ง ต้องมีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ GECC แต่มีบางส่วนที่เห็นว่า ความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนในปัจจุบันค่อนข้างสูง ไม่มีที่สิ้นสุด จึงเป็นเรื่องยากที่จะพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการให้สามารถตอบสนองตามความต้องการหรือคาดหวังของประชาชนในทุกเรื่อง

สำหรับประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับการลดระยะเวลาการรอคอยหรือการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า สามารถลดระยะเวลาการรอคอยหรือการให้บริการประชาชนได้ในระดับหนึ่ง ในบางเรื่อง/บางประเด็น อาทิ หากประชาชนจองคิวขอรับบริการล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands เจ้าหน้าที่จะเตรียมเอกสารไว้ก่อนล่วงหน้า เมื่อมาติดต่อขอรับบริการในวันที่จองคิวไว้ ทำให้สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ – ๖๐ นาทีเท่านั้น มีการแยกช่องให้บริการสำหรับประชาชนบางกลุ่มไว้โดยเฉพาะ เช่น ช่องบริการสำหรับผู้สูงอายุ พระภิกษุสงฆ์ ผู้พิการ เป็นต้น หรือช่องทางเบ็ดเตล็ดที่มีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สิ่งเหล่านี้ ทำให้สามารถลดระยะเวลาการรอคอยหรือการให้บริการกับประชาชนบางกลุ่มได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของนายทศพร เอกปิยะกุล เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาชุมชน ที่กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า “การกำหนดให้มีช่องบริการเบ็ดเตล็ด ช่องบริการสำหรับผู้จองคิวล่วงหน้า หรือกลุ่มบุคคลพิเศษ สิ่งเหล่านี้ทำให้ช่วยลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนได้มากขึ้น แม้ไม่ได้ทั้งหมด แต่ถ้าสามารถเร่งรัดการดำเนินการบางอย่างหรือกับคนบางกลุ่มให้แล้วเสร็จเร็วขึ้น จะช่วยลดความแออัดในสำนักงานที่ดิน และการให้บริการในส่วนอื่น ๆ หรือประชาชนกลุ่มอื่นจะเร็วขึ้นตามไปด้วย”

ในประเด็นข้อสัมภาษณ์ที่ได้สนทนา พูดคุย เกี่ยวกับความคิดเห็นความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ประชาชนมีความต้องการหรือความคาดหวังให้สำนักงานที่ดินให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอคอยรับบริการเป็นเวลานาน (ใช้เวลาการรอคอยก่อนที่จะเรียกคิวเพื่อเข้ารับบริการ) มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และให้บริการ

ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มิใช่เจ้าหน้าที่จะพูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดี และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ภาคธุรกิจหรือคนรู้จักเท่านั้น อาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกแออัดหรืออึดอัดในระหว่างที่ต้องนั่งรอรับบริการแต่อย่างใด

สำหรับประเด็นคำถามที่ว่า หากสำนักงานที่ดินไม่สามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานหรือระยะเวลาการรอคอยในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนได้แล้ว คิดว่าสิ่งใดที่จะช่วยลดทอนความรู้สึกไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดินลงได้ กลุ่มเจ้าพนักงานที่ดินได้ให้ความเห็นว่า การพูดคุยทำความเข้าใจกับประชาชนของหัวหน้าฝ่ายทะเบียนหรือเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก มีส่วนช่วยลดทอนความรู้สึกไม่พึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างมาก เพราะประชาชนจะให้เกียรติและเชื่อถือในตำแหน่งอยู่แล้ว การที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดหรือหัวหน้าฝ่ายทะเบียนเข้าไปพูดคุยทำความเข้าใจกับประชาชนด้วยตนเอง เมื่อประชาชนสงสัยหรือมีปัญหาเรื่องใด จะได้รับการตอบหรือแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ประชาชนจะสัมผัสได้ถึงความจริงใจและความเป็นมิตรที่เกิดขึ้น จึงช่วยลดทอนความไม่พอใจลงได้อย่างมาก อีกทั้ง การแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานว่า มิได้มีการลัดคิว เป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการ และความตั้งใจในการให้บริการ การพูดจาที่เป็นมิตร กริยามารยาท รอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ก็มีส่วนช่วยลดทอนความไม่พึงพอใจของประชาชนลงได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของนายประโยชน์ กันกำไร เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาราชสีไศล และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ประชาชนระหว่างรอรับบริการ เช่น Wifi ฟรี และ Internet ความเร็วสูงไว้คอยให้บริการ มีโทรทัศน์สามารถเปิด Netflix ,Viu ,WeTV สื่อบันเทิงให้ประชาชนรับชมระหว่างรอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่รู้สึกเบื่อหน่าย เป็นต้น อีกทั้ง ความกว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบของสถานที่ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการที่จะทำให้ประชาชนไม่รู้สึกอึดอัดในระหว่างรอรับบริการ

โดยเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ส่วนกลาง (กรมที่ดิน) ควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในเกณฑ์ด้านกายภาพ ให้แก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศให้มีมาตรฐานเดียวกันก่อนเป็นลำดับแรก เพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาและยกระดับการให้บริการให้เป็นรูปธรรม และควรปรับปรุงกรอบอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่ในแต่ละสำนักงานให้มีความสอดคล้องกับปริมาณงานและเพื่อให้แต่ละสำนักงานที่ดินในแต่ละพื้นที่มีมาตรฐานการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังปรากฏในบทสัมภาษณ์ของว่าที่ร้อยตรีหญิงประภาพร บุญศรี เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขามหาชนะชัย

ตารางที่ ๘ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น
๑. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน	- เป็นหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล มีความครอบคลุมแล้ว แต่อาจจะไม่เหมาะสมและไม่สามารถใช้ได้กับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อกฎหมายและมีข้อเท็จจริงที่ยุ่งยากซับซ้อน
๒. ความครอบคลุมของเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กับความคาดหวังของประชาชน	- มีความครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนได้ เพราะประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังการบริการที่ดี สุภาพของเจ้าหน้าที่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และอาคารสถานที่ที่สะอาด สวยงาม เป็นต้น
๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	- การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานดีขึ้นมาก อาจเพราะต้นสังกัด ส่วนกลางให้ความสำคัญกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของ GECC จึงทำให้ทุกหน่วยงานเร่งรัดพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว
๔. ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ GECC กับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน	- สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จะมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดีขึ้นมากกว่าเดิมในทุกด้าน และเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เพราะมีการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนก่อน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามที่ประชาชนระบุในแบบสำรวจ
๕. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการลดระยะเวลาการรอคอยรับบริการของประชาชนของสำนักงานที่ดินผ่าน GECC	- สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนได้ในหลายเรื่อง เช่น การไถ่ถอน การขอคัดเอกสาร เป็นต้น เนื่องจากมีการแยกช่องบริการงานเบ็ดเตล็ดไว้อย่างชัดเจน และยังมีระบบให้บริการจองคิวล่วงหน้า ถ้าประชาชนจองคิวผ่านระบบเข้ามาก่อน พอถึงวันนัดที่กำหนดไว้ ใช้เวลาไม่นานก็ดำเนินการแล้วเสร็จ เพราะทุกอย่างได้เตรียมไว้ล่วงหน้าแล้ว
๖. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน	- ต้องการให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีการลัดคิว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ
๗. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเพื่อทดแทนความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน กรณีไม่สามารถปรับปรุง/พัฒนาให้เป็นไปตามคาดหวังของประชาชนได้	- สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการรอคอย สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอคอย เช่น ห้องน้ำสะอาด บริการเครื่องดื่ม Wifi จัดภูมิทัศน์ภายในสำนักงานที่ดิน สวนหย่อม เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนไม่รู้สึกเบื่อหน่ายระหว่างรอรับบริการ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น
๘. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	- ส่วนกลางให้การสนับสนุนการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานในเกณฑ์ด้านคุณภาพของ GECC ให้ครบถ้วนในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษตามตารางที่ ๘ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมและครอบคลุมในประเด็นการให้บริการที่หน่วยงานภาครัฐต้องจัดให้มีเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มาตรฐานการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องปฏิบัติ และการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ผลลัพธ์ในงานบริการดีขึ้นกว่าเดิม แต่มีความคิดเห็นแย้งบางส่วนว่า อาจจะไม่เหมาะสมกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๒๐๐ - ๓๐๐ ราย และนิติกรรมงานในการกิจบางเรื่องก็ไม่สามารถแล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาอันสั้น กรณี การมาขอรับมรดกที่มีทายาทเป็นจำนวนมาก ซึ่งกว่าเจ้าหน้าที่จะบันทึกถ้อยคำสร้างบัญชีเครือญาติครบถ้วน ต้องใช้เวลานาน เมื่อคิวแรกใช้เวลานานแล้ว คิวในลำดับต่อ ๆ ไปจะล่าช้าตามไปด้วย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของนายกันตพงศ์ สาลี นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ ที่กล่าวว่า “งานบริการของสำนักงานที่ดินมีความหลากหลาย และเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง การดำเนินการต่าง ๆ จึงต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง การสอบสวนในแต่ละเรื่องต้องเป็นไปด้วยความรอบคอบ เพื่อมิให้เกิดผลกระทบกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายในภายหลัง จะให้ประชาชนยื่นเรื่องและดำเนินการเสร็จภายใน ๒๐ - ๓๐ นาที จึงเป็นเรื่องที่ไม่มีความเป็นไปได้เลย และในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามช่องต่าง ๆ ต้องให้บริการประชาชนมากกว่า ๓๐ - ๔๐ คิว ถ้ารายใดรายหนึ่งเป็นกรณียุ่งยากซับซ้อน การให้บริการรายต่อ ๆ ไปก็จะล่าช้าตามไปด้วย”

สำหรับประเด็นคำถามเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรอง GECC แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่างเห็นพ้องตรงกันว่า สำนักงานที่ดินส่วนใหญ่ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ GECC มีการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน เพราะประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานที่ดินดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน ซึ่งปัจจุบันมีการแยกช่องบริการตามประเภทงานและประเภทกลุ่มบุคคลผู้รับบริการอยู่แล้ว เช่น ช่องบริการงานที่จองคิวล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands ช่องบริการงานเบ็ดเตล็ด ช่องสำหรับให้บริการบุคคลพิเศษ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ พระภิกษุสงฆ์ ผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยรับบริการจากสำนักงานที่ดินจากประชาชนบางกลุ่มได้

นอกจากนี้ นายจักริน คงเสมอ นักวิชาการที่ดินชำนาญการ ยังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษว่า “ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินต้องการให้เรื่องที่ตนเองต้องการติดต่อแล้วเสร็จในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน แต่ประชาชนส่วนใหญ่จะเข้าใจอยู่แล้วว่า หากมาติดต่อสำนักงานที่ดินล่าช้า มีจำนวนผู้รอรับบริการก่อนหน้าหลายคิว ก็ต้องใช้เวลาในการรอคอยนานกว่าปกติกว่าจะถึงคิวของตน แต่ถ้าถึงคิวแล้ว เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ไม่นานก็แล้วเสร็จ ระยะเวลาที่นาน ไม่ใช่การทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่เป็นช่วงระยะเวลาการรอคอยก่อนเข้ารับบริการมากกว่า ประเด็นนี้ส่วนตัวมีความเห็นว่าประชาชนเข้าใจและยอมรับได้ แต่ถ้าจะรับไม่ได้คงเป็นเพราะกลัวว่าตนเองจะถูกแซงคิว เจ้าหน้าที่จะลัดคิวให้กับคนอื่นมากกว่า ซึ่งปัจจุบันไม่มีการลัดคิวอย่างแน่นอน เพราะมีจุดให้บริการกดบัตรคิวอัตโนมัติ ใครมาก่อน-หลังรู้ได้อยู่แล้ว ไม่มีการเลือกปฏิบัติอย่างแน่นอน” ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ถึงความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า หากไม่สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือการรอคอยรับบริการของประชาชนได้แล้ว สิ่งที่จะทำประชาชนไม่รู้สึกรำคาญหรือสามารถลดทอนความรู้สึกไม่พอใจของประชาชนในการรอคอยรับบริการได้ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการประชาชน ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ห้องน้ำประชาชน ล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยให้ประชาชนรู้สึกดีขึ้นได้ อีกทั้งการจัดภูมิทัศน์ สวนหย่อม บรรยากาศที่ร่มรื่นก็มีส่วนช่วยให้ประชาชนไม่รู้สึกรำคาญ อึดอัด ระหว่างรอรับบริการอีกด้วย

สำหรับประเด็นข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำเพิ่มเติมที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ นางอมรรัตน์ มนัสวีเอกพร เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน มีความเห็นว่า นโยบายที่จะให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศผ่านการรับรองมาตรฐานการบริการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นนโยบายที่ดี ที่ควรสนับสนุนและผลักดันให้เกิดขึ้นได้จริงในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพราะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน แต่ส่วนกลางควรให้การสนับสนุนในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ด้วย เช่น ด้านกายภาพ มีหลักเกณฑ์หลายเรื่องซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องใช้เงินงบประมาณในการดำเนินการทั้งสิ้น และสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง อาจมีความพร้อมในเรื่องนี้แตกต่างกัน หากส่วนกลางสามารถให้การสนับสนุนในการพัฒนาปรับปรุงด้านกายภาพให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศได้อย่างเท่าเทียมกัน ข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ ความไม่พร้อมเหล่านี้ จะมีไขปัญหาอุปสรรคในการสร้างมาตรฐานการให้บริการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และการขอรับรองมาตรฐานการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศอีกต่อไป

**ตารางที่ ๙ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ**

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น
๑. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานภาครัฐ	ไม่ทราบว่าศูนย์ราชการสะดวก (GECC) คืออะไร มีหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานกำหนดไว้อย่างไรบ้าง
๒. ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน	ในปัจจุบันการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐดีขึ้นมาก หน่วยงานราชการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับประชาชนมากขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความเป็นมิตรมากขึ้น ระบบคิวดินลดน้อยลง
๓. ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษในแต่ละด้าน	<u>ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก</u> สถานที่กว้างขวาง สะดวกสบายมากขึ้น มีที่นั่งพักรอรับบริการมากขึ้น ที่จอดรถเพียงพอ ไม่แออัด ห้องน้ำสะอาด การเดินทางสะดวก เนื่องจากอยู่นอกเมืองการจราจรไม่คับคั่ง <u>ด้านบุคลากร</u> เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ทำให้ไม่เสียเวลาไปติดต่อราชการหลายครั้ง <u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u> เร็วขึ้นมากกว่าเดิม ใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการลดน้อยลง จะไปล่าช้าในขั้นตอนการแก้ทะเบียน และบางครั้งหาสารบบไม่พบ แต่ในภาพรวมมีการปรับปรุงดีขึ้น มีระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการจองคิว <u>ระยะเวลาในการรับบริการ/เรื่อง</u> ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่า หากไปติดต่อราชการล่าช้า มีผู้มารอรับบริการก่อนหน้าหลายคิว ระยะเวลาในการรอรับบริการจะนานกว่าปกติ และเห็นว่าหากถึงคิวของตนเองกระบวนการขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่จะอยู่ประมาณ ๑ - ๒ ชั่วโมง ถือว่าอยู่ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม
๔. การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ	ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า สำนักงานที่ดินมีระบบจองคิวรับบริการล่วงหน้า (e-QLands) แต่ไม่สะดวกในการใช้บริการ เนื่องจากการไปติดต่อราชการในบางครั้งไม่ทราบล่วงหน้า คู่กรณีไม่พร้อม ทำให้พอเข้าระบบจองคิววันที่ต้องการไปติดต่อคิวเต็ม จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเป็น Walk in ไปติดต่อในวันนั้นแทน และไม่สะดวกในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากหากจำนวนเงินผิดพลาดไม่สามารถคืนเงินได้ทันที

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น
๕. ความคาดหวัง/ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน	- มีระบบกดรับคิวก่อนเข้าถึงจุดให้บริการประชาสัมพันธ์ให้เหมือนกันในทุกสำนักงาน - มีโต๊ะสำหรับให้จัดเตรียมเอกสาร ลงลายมือชื่อที่เพียงพอสำหรับประชาชน - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำในเรื่องเอกสารได้อย่างครบถ้วน ไม่เสียเวลาในการไปติดต่อราชการหลายครั้ง - มีมาตรฐานในการให้บริการของสำนักงานที่ดินทุกแห่งเหมือนกัน ไปติดต่อสำนักงานที่ดินใด ได้รับการบริการในทุกด้านเหมือนกันจะได้ไม่เกิดการเปรียบเทียบ

จากตารางที่ ๙ การสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบและไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่ภาครัฐกำหนดขึ้นว่า มีการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานอย่างไรบ้าง และมีความสำคัญอย่างไร แต่มีความเห็นว่า การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ แห่ง มีการปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นกว่าเดิม อาทิ สำนักงานที่ดิน สรรพากร สำนักงานบังคับคดี ขนส่งจังหวัด เป็นต้น เจ้าหน้าที่ใส่ใจและให้ความสำคัญกับประชาชนมากขึ้น หน่วยงานภาครัฐบางแห่งมีการกล่าวคำทักทายและพนมมือไหว้ประชาชนก่อนเข้ารับบริการด้วย ระบบคัดดินลาดลง การให้เกียรติประชาชนของเจ้าหน้าที่มีเพิ่มมากขึ้น

ความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในปัจจุบัน และเห็นว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษแห่งใหม่มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ มีที่นั่งสำหรับประชาชนในการรอรับบริการเพิ่มมากขึ้น มีที่จอดรถเพียงพอ ทำให้ประชาชนสะดวกในการไปติดต่อราชการเพิ่มขึ้น ซึ่งแตกต่างจากสำนักงานที่ดินแห่งเก่าที่มีพื้นที่คับแคบ ทำให้เวลามีประชาชนไปรอรับบริการจำนวนมาก จะรู้สึกอึดอัดเบียดเสียด และกระวนกระวายไม่ต้องการใช้เวลาอยู่ในสำนักงานที่ดินนานนัก ประกอบกับสำนักงานที่ดินแห่งใหม่อยู่นอกเมือง การจราจรไม่หนาแน่น ทำให้การเดินทางไปติดต่อราชการสะดวกเพิ่มมากขึ้น สำหรับด้านอื่น ๆ อาทิ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานดีมาก หากมีปัญหาขัดข้องหรือประชาชนไม่พอใจเรื่องใด เจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้าจะเข้ามาพูดคุยทำความเข้าใจ ชี้แจงให้ประชาชนทราบข้อขัดข้องด้วยตนเอง ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและสามารถลดปัญหาความไม่พอใจของประชาชนให้ทุเลาเบาบางลงได้ อีกทั้ง ประชาชนบางส่วนมีความคุ้นเคยในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน เนื่องจากเป็นพนักงานในบริษัทหรือองค์กรที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับที่ดินหรือธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน

จึงทำให้มีความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จึงทำให้มีความรู้สึกยอมรับได้ หากตนเองเป็นฝ่ายไปติดต่องานล่าช้าและมีประชาชนมารอรับบริการก่อนหน้าคิวของตนหลายราย ถ้าต้องใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการมากกว่าปกติ นานหลายชั่วโมงก็มิได้รู้สึกไม่พอใจแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของนายสุภาพ ศรีดี “เคยมาติดต่อกับสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษทั้งที่ทำการแห่งเดิมและที่อาคารที่ทำการใหม่ รู้สึกว่าที่ทำการแห่งใหม่มีความสะดวกสบายมากกว่าเดิม ที่จอดรถเพียงพอ รถไม่ติด ไปมาสะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ๆ มีความเป็นมิตรมากขึ้น ให้คำแนะนำดีมาก แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองปฏิบัติเป็นอย่างดี”

สำหรับประเด็นในด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการงานบริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า สำนักงานที่ดินมีระบบจองคิวการมารับบริการล่วงหน้า แต่ไม่ได้รับความนิยมนจากประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากการไปติดต่อทำธุรกรรมที่สำนักงานที่ดินต้องมีความพร้อมของคู่กรณี บางครั้งวันที่ต้องการไปติดต่อ ในระบบจองคิวเต็มแล้ว แต่จำเป็นต้องไปดำเนินการทำธุรกรรมให้แล้วเสร็จ ก็ต้อง Walkin ไปขอรับบริการ แต่ประชาชนที่เคยใช้บริการระบบจองคิวล่วงหน้า มีความเห็นตรงกันว่า ถ้าสามารถจองคิวล่วงหน้าได้ เมื่อไปถึงสำนักงานที่ดินแล้วจะได้รับความสะดวกมากขึ้นเป็นอย่างมาก ไม่ต้องรอคิวนาน ไม่เกิน ๑ ชั่วโมงก็แล้วเสร็จ เพราะเจ้าหน้าที่นำเรื่องมาเตรียมการล่วงหน้าไว้ก่อนแล้ว สำหรับเทคโนโลยีด้านการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ประชาชนส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้บริการเท่าใดนัก เนื่องจากว่า หากมีข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะไม่สามารถได้รับเงินคืนทันที ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงนำเงินสดมาชำระค่าธรรมเนียมอยู่ อีกทั้ง มีความเห็นว่าประชาชนในประเทศมีความรู้ความชำนาญแตกต่างกันในด้านเทคโนโลยีค่อนข้างมาก หากเป็นผู้สูงอายุจะไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถจองคิวรับบริการผ่านระบบดังกล่าวได้ โดยนางราตรี จอมขวัญ และนายธนเกียรติ วงศ์กล้า ได้ให้ความเห็นในประเด็นนี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า “การที่สำนักงานที่ดินนำเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่มาให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่ดี แต่นวัตกรรมบางอย่าง เช่น การจองคิวผ่านระบบ e-QLands อาจจะไม่สะดวกเพราะนิติกรรมด้านที่ดินมีคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่ายขึ้นไป การจะนัดล่วงหน้าเป็นเวลานานจึงเป็นไปได้ยาก แต่ก็ยอมรับว่าหากสามารถจองคิวก่อนล่วงหน้าได้ เป็นเรื่องที่ดีมาก เพราะใช้เวลาในการดำเนินการต่าง ๆ รวดเร็วมาก ถ้ามาถึงไม่มีคิวก่อนหน้า สามารถทำได้เลย เจ้าหน้าที่เตรียมเรื่องไว้ให้หมดแล้ว ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓๐ นาทีกลับบ้านได้แล้ว”

ประเด็นเรื่องความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษในปัจจุบันในภาพรวมดีขึ้นกว่าในอดีตมาก และเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในระดับก้าวหน้า แต่ประชาชนที่เคยไปใช้บริการสำนักงานที่ดินแห่งอื่นทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดข้างเคียงมีความเห็นว่า มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินในแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน อาทิ บางแห่งไม่มีการแจกบัตรคิวหรือตักบัตรคิวแก่ประชาชนก่อนเข้ารับบริการในจุดประชาสัมพันธ์ ทำให้คนที่มาก่อน อาจไม่ได้รับบริการในลำดับแรก ๆ เพราะไม่สามารถเข้าไปพบเจ้าหน้าที่ได้ก่อน บางแห่งเปิดให้บริการในตอนเที่ยง แต่บางแห่งปิดบริการในตอนเที่ยงเพื่อให้เจ้าหน้าที่พักรับประทานอาหารกลางวัน ถ้าทำให้การบริการเหมือนกันได้ทุกแห่งจะดีมาก

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และความคาดหวัง ความต้องการ ของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้ง ความคาดหวังและความต้องการที่ แท้จริงของประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน โดยเป็นการ ศึกษาจากเอกสาร บทความ วารสาร กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง การทดสอบสอบถามจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ และการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) กับกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๓ กลุ่ม สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ ความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตาม เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนทั่วไปมีความเห็นว่า ปัจจุบันการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐในภาพรวมดีขึ้นกว่าเดิมมาก ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในงานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ต้อง คำนึงถึงตามความคิดเห็นของประชาชนประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก ได้แก่

ด้านกายภาพ คือ ความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชน กล่าวคือ อาคารสถานที่ต้องเข้าถึงง่าย การเดินทางไปมาสะดวก ท่าเลที่ตั้งไม่ควรอยู่ใน แหล่งที่มีการจราจรคับคั่ง มีระบบขนส่งสาธารณะสำหรับให้บริการหรือหากจะเดินทางด้วยรถยนต์ ส่วนตัวสามารถทำได้โดยสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ และในงานบริการที่ในแต่ละวันมีประชาชนมา ติดต่องานเป็นจำนวนมาก อาคารสถานที่ควรมีลักษณะกว้างขวาง ไม่แออัด เพื่อมิให้ประชาชน เกิดความรู้สึกอึดอัดในระหว่างรอคอยรับบริการ อีกทั้ง ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ ประชาชนระหว่างที่รอคอยรับบริการ เช่น Wifi ฟรี Internet ความเร็วสูง บริการเครื่องดื่ม มุมพักผ่อน สันทนาการ ห้องน้ำที่สะอาด โทรศัพท์ที่สามารถรับชม Netflix, Viu สื่อบันเทิงในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

ด้านคุณภาพ คือ ความพร้อมของบุคลากร และกระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประชาชน ส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกพึงพอใจอย่างมาก หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง มีจิตสาธารณะ ในงานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทาย ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง ให้เกียรติประชาชน และมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ทั้งด้านองค์ความรู้ในงานวิชาการและทักษะความ ขำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ ต้องคำนึงถึงกระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับ

ก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้มีจุดบริการรับคิวก่อนที่จะเข้ารับบริการ เนื่องจากทำให้สามารถรู้ได้ว่าประชาชนคนใดมาก่อนหรือหลัง เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการตามลำดับ แสดงให้เห็นความโปร่งใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนมีความเห็นว่า หากตนเองไปติดต่อราชการล่าช้าทำให้มีคิวรอรับบริการก่อนหน้าเป็นจำนวนมาก หากต้องรอคอยรับบริการนานกว่าปกติก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจแต่อย่างใด อีกทั้ง พบว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจอย่างมาก หากหน่วยงานภาครัฐจะให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงเหมือนกันในทุกพื้นที่ ซึ่งประเด็นนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดและนิยาม คำว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของ จอห์น ดี.มิลเลอร์ ที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงด้วย

ด้านผลลัพธ์ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในประเด็นนี้ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความชัดเจนของข้อมูล คำแนะนำที่ได้จากเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบคัดกรองเอกสารเบื้องต้นแล้ว เมื่อถึงจุดให้บริการต้องสามารถดำเนินการได้ในทุกกรณี ไม่ควรมีการเรียกหรือขอเอกสารเพิ่มเติมอีก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเดียวกันต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติเหมือนกัน ถ้าข้อเท็จจริงเป็นอย่างเดียวกัน คำตอบหรือคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในเรื่องนั้น ไม่ว่าจะถามเจ้าหน้าที่คนใด ก็คนก็ตาม คำตอบที่ได้ต้องเหมือนกันในทุกคนและทุกครั้งไป นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่างเห็นพ้องตรงกันว่า การที่หัวหน้าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าออกมาพบปะพูดคุยกับประชาชน ชี้แจงข้อเท็จจริง อธิบายถึงสาเหตุปัญหาข้อขัดข้องในเรื่องต่าง ๆ (ถ้ามี) ด้วยตนเอง จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและลดทอนความรู้สึกไม่พึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างมาก

โดยความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐข้างต้น สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กำหนดขึ้น จึงสามารถสรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากมีความสอดคล้องและครอบคลุมในทุกด้านของงานบริการที่ตรงตามความต้องการที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๕.๒ ความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินมีความต้องการหรือความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในประเด็นดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานที่ในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก อาคารสถานที่ควรกว้างขวาง ไม่แออัด มีที่นั่งพักรอสำหรับประชาชนเพียงพอ มีโต๊ะให้ประชาชนใช้สำหรับเขียนหรือกรอกข้อมูลในเอกสารต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เห็นได้จากความคิดเห็นของประชาชนที่รู้สึกเปรียบเทียบระหว่างอาคารที่ทำการเดิมกับอาคารที่ทำการใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษแห่งใหม่มากกว่า เนื่องจากมีขนาดใหญ่ เนื้อที่กว้างขวางกว่าเดิม ไม่ทำให้ประชาชนรู้สึกอึดอัดในระหว่างรอคอยรับบริการ และมีที่จอดรถเพียงพอ นอกจากนี้ ประชาชนยังมีความพึงพอใจกับความสะอาดของอาคารสถานที่ ห้องน้ำประชาชน และการแสดงจุดให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

๕.๒.๒ บุคลากรผู้ให้บริการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในงานบริการ กล่าวคือ บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความถูกต้อง แม่นยำในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท มีจิตบริการ (Service Mind) ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอคอยนาน ซึ่งถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการต้องการได้รับบริการภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผลและใช้ระยะเวลารอคอยให้น้อยที่สุด จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจะเข้าใจลักษณะ และขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานที่ดินเป็นอย่างดี รู้ว่าหากไปติดต่อล่าช้ามีคิวรอรับบริการก่อนหน้าหลายคน ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยรับบริการนานกว่าปกติ แต่ถ้าสามารถแสดงให้ประชาชนประจักษ์ได้ว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิวหรือลัดคิวให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดประชาชนก็พร้อมที่จะยอมรับ เพราะประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจดีว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินไม่ได้ใช้เวลาจนแต่อย่างใด แต่ที่นาน คือ ระยะเวลาการรอคอยรับบริการก่อนจะถึงคิวการให้บริการของตนมากกว่า ดังนั้น ความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินดังกล่าว สอดคล้องกับหลักการและคุณลักษณะการบริการที่มีคุณภาพตามลักษณะการจำแนกคุณลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพของ พลิตธีพิพัฒน์โกคากุล

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ปัญหาอุปสรรค กระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินมีมากหลายขั้นตอนเกินไป กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิเสร็จแล้ว ต้องส่งเรื่องไปดำเนินการแก้ไขทะเบียน ซึ่งจุดบริการแก้ไขทะเบียนจะเป็นจุดให้บริการที่มีความล่าช้ามากกว่าจุดบริการอื่น เพราะคำขอที่ประชาชนยื่นเรื่องส่วนใหญ่ของทุกช่องบริการจะถูกรวมไปที่จุดให้บริการแก้ไขทะเบียนเพียงจุดเดียว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขรายละเอียดในสารบรรณการจดทะเบียนให้ถูกต้องตามนิติกรรมที่คู่กรณีดำเนินการ อีกทั้ง ยังเป็นการดำเนินงานด้วย

ระบบทำมือ (Manual) ที่มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องพิมพ์ดีด ซึ่งไม่สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันและไม่มีความคล่องตัว นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่อาจไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องพิมพ์ดีดเท่าใดนัก จึงพบว่าเมื่อกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานมารวมกันในจุดให้บริการดังกล่าวแล้ว ความล่าช้า ไม่คล่องตัวจึงเกิดขึ้น จึงเปรียบเสมือนเป็นจุดคอขวดในงานบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน ถึงแม้ว่าสำนักงานที่ดินจะแยกช่องบริการสำหรับประชาชนบางกลุ่มและตามประเภทเรื่องที่ให้บริการก็ตาม แต่หากมีขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งล่าช้า ย่อมส่งผลให้ในการดำเนินงานภาพรวมล่าช้าไปด้วย ดังนั้น หากสามารถลดกระบวนการขั้นตอนในส่วนของการแก้สารบรรณการจดทะเบียนได้แล้ว หรือสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ช่องบริการต่าง ๆ สามารถแก้รายละเอียดในสารบรรณการจดทะเบียนไปได้ พร้อมกับการสอบสวนสิทธิ จะทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง จะช่วยลดความรู้สึกไม่พึงพอใจที่ต้องรอคอยรับบริการของประชาชนลงได้ด้วย เนื่องจากประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการงานของสำนักงานที่ดินเป็นพื้นฐานอยู่แล้วว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงของประชาชน เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบก่อนที่จะดำเนินการทางทะเบียนใด ๆ ให้แก่ประชาชน หากสามารถลดขั้นตอนในงานแก้ทะเบียนได้ กระบวนการขั้นตอนในส่วนอื่น ก็มิได้ใช้ระยะเวลานานมากแต่อย่างใด

สำหรับประเด็นในด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจในเสถียรภาพของระบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการสื่อสารของประเทศเท่าที่ควร เนื่องจากมีประชาชนบางส่วนของประเทศยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการสื่อสารได้ อีกทั้งขั้นตอนที่ยุ่งยาก ล่าช้า ไม่ตรงกับเวลาจริง (real time) หรือหากเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เช่น ระบบการรับจ่ายเงินแบบ e-Payment เป็นต้น เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ประชาชนยังไม่นิยมใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่

๕.๓ ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานงานบริการของสำนักงานที่ดิน

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษมีความเห็นตรงกันว่า ปัจจุบันการให้บริการของสำนักงานที่ดินในภาพรวมดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากผู้บริหารทั้งในส่วนกลางและหัวหน้าส่วนราชการระดับภูมิภาคให้ความสำคัญในการนำนโยบายที่จะผลักดันให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาใช้ เป็นเหตุให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งเร่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีความครอบคลุมในลักษณะมาตรฐานงานบริการที่ดีในทุกด้านและสามารถนำไปใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนได้ทุกหน่วยงาน แต่มีบางส่วนเห็นว่า หลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เหมาะสมกับงานบริการของภาครัฐที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีประเด็นที่ต้องพิจารณาหรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ มากนัก เช่น การต่อทะเบียนรถยนต์ ต่อใบอนุญาตขับขี่ ชำระภาษีอากร ชำระค่าไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ลักษณะงานบริการของสำนักงานที่ดินมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก อีกทั้ง ในแต่ละกรณีอาจมีข้อเท็จจริงรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกันออกไป หากนำหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกับงานบริการแบบอื่นเป็นหลักในการพิจารณา งานบริการของสำนักงานที่ดินอาจไม่สามารถตอบสนองต่อเป้าประสงค์ตามมาตรฐานฯ ดังกล่าว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำนักงานที่ดินส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้ จึงเป็นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการปลูกจิตสำนึกในงานบริการ Service mind การอบรมความรู้ในงานที่ปฏิบัติให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แต่ไม่สามารถลดกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ในทุกเรื่อง แต่ในขั้นตอนงานบริการของบุคคลบางกลุ่ม บางลักษณะงาน สำนักงานที่ดินพยายามที่จะแยกกระบวนการงานจากการปฏิบัติงานในขั้นตอนปกติ เพื่อให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น เช่น การแยกช่องบริการเบ็ดเตล็ด ช่องบริการกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุสงฆ์ เป็นต้น แต่ก็ยังถือว่าเป็นส่วนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินในแต่ละแห่ง/วัน

แต่ด้วยข้อจำกัดในเรื่องเงินงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านกายภาพที่แตกต่างกันของสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง ประกอบกับลักษณะอาคารที่ทำการของสำนักงานที่ดินที่มีอายุการใช้งานและรูปแบบที่แตกต่างกัน ทำให้สำนักงานที่ดินที่สร้างใหม่ มีขนาดพื้นที่กว้างขวาง จะผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มากกว่าอาคารสำนักงานที่ดินรูปแบบเก่า เป็นเหตุให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนี้ มีความเห็นว่า หากส่วนกลาง (กรมที่ดิน) สามารถบริหารจัดการข้อจำกัดหรือความแตกต่างในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านกายภาพให้แก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศได้อย่างเท่าเทียม หรือสามารถกำหนดและจัดหาอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น ตู้กดบัตรคิวอัตโนมัติ จอภาพแสดงผลคิวที่รับบริการในปัจจุบัน ทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประตูอัตโนมัติ เป็นต้น ให้กับสำนักงานที่ดินทุกแห่งได้เหมือนกันทั่วประเทศ ย่อมเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินได้อย่างแท้จริง อย่าให้ประเด็นข้อจำกัดด้านเงินงบประมาณเป็นภาระหรือบดบังพิสูจน์ความสามารถในการบริหารจัดการสำนักงานที่ดินของเจ้าพนักงานที่ดินแต่ละคน เนื่องจากความรับผิดชอบในฐานะหัวหน้าส่วนราชการระดับภูมิภาคที่ทำหน้าที่ในงานบริการประชาชน

มีมากอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ ก.พ.ร. กำหนดขึ้น และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นในการแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันออกจากกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากขึ้น

นอกจากนี้ ความแตกต่างในประเด็นด้านกรอบอัตรากำลังบุคลากรของสำนักงานที่ดินแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก ระหว่างสำนักงานที่ดินในพื้นที่เมืองกับส่วนภูมิภาค ทำให้การกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการตรวจคัดกรองความถูกต้องของเอกสารเบื้องต้นของประชาชนก่อนเข้าสู่จุดรับบริการในสำนักงานที่ดินบางแห่ง/บางพื้นที่ ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากบุคลากรมีน้อยและมีหน้าที่ความรับผิดชอบประจำอยู่แล้ว การบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จึงไม่สามารถดำเนินการได้ หากส่วนกลาง (กรมที่ดิน) นำข้อเท็จจริง อำนาจหน้าที่ บทบาทภารกิจในปัจจุบันของสำนักงานที่ดินแต่ละแห่งไปวิเคราะห์ความเหมาะสมให้สอดคล้องกับปริมาณงาน จำนวนประชาชนที่มาติดต่องานในปัจจุบันจะพบว่า มีสำนักงานที่ดินบางแห่งกำลังประสบปัญหาอัตรากำลังไม่เพียงพอ บุคลากรทำงานหนักเกินสมควร (Overloaded) ไม่สามารถสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม (Work-life balance) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร และก่อให้เกิดเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างขององค์กรในอนาคต และแม้ว่าภาครัฐจะนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการให้บริการ แต่ด้วยปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในประเทศ อีกทั้ง ความแตกต่างระหว่างวิถีชีวิตของประชาชนในสังคมเมืองและชนบทในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ภาครัฐพัฒนาขึ้นได้ทุกคน/ครัวเรือน ดังนั้น บทบาทหน้าที่ในงานบริการประชาชนจึงยังคงอยู่กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ยังคงมีความเห็นว่า มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นสิ่งที่ดีที่ควรผลักดันให้เกิดขึ้นในงานบริการของหน่วยงานภาครัฐในทุกองค์กร เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจากหน่วยงานภาครัฐได้อย่างยั่งยืนแท้จริง

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง กำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินได้ดังนี้

๕.๔.๑ ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม และไม่รองรับระบบการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล อาทิ จุดให้บริการแก่สารบรรณการจดทะเบียนที่ดิน ซึ่งเป็นจุดให้บริการด้วยระบบทำมือ (Manual) และเปรียบเสมือนจุดที่เป็นคอขวดในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

เป็นจุดให้บริการเพียงจุดเดียวที่ไม่สอดคล้องกับงานบริการในยุคดิจิทัลของสำนักงานที่ดิน เนื่องจากยังคงใช้เครื่องพิมพ์ดีดเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน หากสามารถพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในจุดให้บริการนี้ได้ หรือนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานได้แล้ว จะทำให้กระบวนการ/ขั้นตอนในงานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม โดยอาจปรับปรุงให้สามารถพิมพ์สารบรรณการจดทะเบียนจากเครื่องพรินเตอร์ได้โดยตรง หรือเมื่อสอบสวนสิทธิเรียบร้อยแล้ว สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากการสอบสวนสิทธิไปพรินต์ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสารบรรณการจดทะเบียนที่ดินได้ทันที เป็นต้น

๕.๔.๒ ระยะแรก คุณภาพมาตรฐานการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้โดยทันที เช่น การกำหนดให้สำนักงานที่ดินทุกพื้นที่ทั่วประเทศให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง ด้วยการสลับสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงในทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายทะเบียน ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายรังวัด และงานการเงินและบัญชี การกำหนดให้เจ้าพนักงานที่ดิน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ออกมาพูดคุย สนทนากับประชาชนชี้แจงทำความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาข้อขัดข้อง แนวทางการดำเนินงานในแต่ละวัน เป็นต้น

๕.๔.๓ ระยะยาว เป็นการวางแผนการแก้ไขปัญหาในเชิงโครงสร้าง ระบบการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร แยกเป็น

๑) เสนอแนะให้กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน พิจารณาปรับปรุงกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินในส่วนภูมิภาค หรือสนับสนุนอัตรากำลังลูกจ้างให้แก่สำนักงานที่ดินในส่วนภูมิภาคเพิ่มมากขึ้น ด้วยการนำข้อมูลปริมาณเอกสารสิทธิและจำนวนประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละวันมาเป็นฐานในการวิเคราะห์และจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน หรือจัดหา Outsource ให้บริการประชาชนในจุดบริการให้คำแนะนำเบื้องต้น ทดแทนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสอบสวนสิทธิ

๒) เสนอแนะให้กองแผนงาน กองพัสดุ กลุ่มพัฒนาระบบบริการ กรมที่ดิน และสำนักงานที่ดินส่วนภูมิภาค (กลุ่มตัวแทน)หารือร่วมกันเพื่อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการให้บริการประชาชนให้แก่สำนักงานที่ดินทุกพื้นที่ทั่วประเทศให้เป็นแนวทางเดียวกันและจัดสรรเงินงบประมาณสนับสนุนให้เพียงพอ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงและสร้างมาตรฐานการให้บริการด้านกายภาพแก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศให้เป็นรูปแบบเดียว เช่น การจัดหาตู้กดบัตรคิวอัตโนมัติให้ทุกสำนักงานที่ดิน ประตูอัตโนมัติ เก้าอี้นั่งพักรอที่เป็นรูปแบบเดียวกันเหมาะสมกับขนาดของสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง และมีปริมาณที่เพียงพอ ปรับปรุงห้องน้ำประชาชน การกำหนดรูปแบบ แบบแปลนภายในอาคารสำนักงานที่ดินให้เป็นแบบเดียวกัน เป็นต้น โดยกำหนดเป็นแผนงานในระยะยาวที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินทั้ง ๔๘๑ แห่งทั่วประเทศให้แล้วเสร็จภายในปีใด ซึ่งจะเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน

ที่ดินที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อีกทั้ง ยังเป็นการสร้างอัตลักษณ์ความเป็นสำนักงานที่ดิน (กรมที่ดิน) ให้ปรากฏชัดเจนแก่ประชาชนในทุกพื้นที่ เพื่อให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งทั่วประเทศสามารถได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “การสร้างคุณภาพการให้บริการ” ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและนักวิชาการหลายท่าน ที่เห็นว่า “หน่วยงานภาครัฐที่มีหน่วยงานในระดับภูมิภาค เพื่อนำงานบริการของหน่วยงานไปสู่ประชาชน แต่งานบริการของหน่วยงานเดียวกันกลับมีรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะอาศัยอยู่ ณ ที่แห่งใด จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่หน่วยงานที่มีสำนักงานสาขาอยู่ทั่วประเทศ ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการบริการ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนในการได้รับบริการที่ดี มีความสม่ำเสมอ และเกิดความพึงพอใจ”

บรรณานุกรม

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (๒๕๖๐). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ ๔.๐. สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. . กรุงเทพมหานคร

ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (๒๕๓๘). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. สำนักงาน ก.พ. . กรุงเทพมหานคร

นันทพร อารมณชีน. (๒๕๕๘). ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประกายดาว ดำรงพันธ์. (๒๕๓๖). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พัลลภ พิพัฒน์โกกุล. (๒๕๕๒). บริการให้ตรงใจ ใคร ๆ ก็กลับมา. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร

ภัสราภรณ์, จันทน์จำเริญ. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มนีวรรณ ต้นไทย. (๒๕๓๓). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสานักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปมหาบัณฑิต. สาขาวิชาศิลปศาสตร์. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (๒๕๔๓). เซอร์อาร์ม (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. เอ็กซ์เปอร์เน็ท. กรุงเทพมหานคร

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (๒๕๖๐). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ ๔.๐ . สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. . กรุงเทพมหานคร

เสาวลักษณ์ ตีมัน. (๒๕๖๐). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

อุทัย หิรัญโต. (๒๕๖๕). เทคนิคการบริหาร. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร
กลุ่มพัฒนาระบบบริการ กรมที่ดิน. (๒๕๖๕). คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC). กรุงเทพมหานคร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๖๕). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพมหานคร

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (๒๕๖๔). Development of CX in Government e-Services. ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลสายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายต่อศักดิ์ ตั้งชัยรัตน์. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาปรังค์กู
นางศศิธร เวชภูติ. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
นายเศรษฐพร เอกพจน์. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี สาขาปากท่อ
นายทศพล เอกปิยะกุล. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาขุขันธ์
นายประโยชน์ กันคำไร. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาราชไศล
นางสาวญาณารินทร์ แข็งแรง. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาบ้านโฮ้ง
นายแสงชัย ธนพานิชย์วัฒนา. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู
นายสิริศักดิ์ สระภู่น. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาอุทุมพรพิสัย
ว่าที่ร้อยตรีหญิงประภาพร บุญศรี. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขาขุนหาญ

นายจักริน คงเสมอ. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. นักวิชาการที่ดินชำนาญการ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
นายกันตพงศ์ สาธิ. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
นางอมรรัตน์ มั่นสวี่เอกพร. (กันยายน ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

นายสมศักดิ์ กานกายนต์. (สิงหาคม ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. ประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
นายสุภาพ ศรีดี. (สิงหาคม ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. ประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
นายธนเกียรติ วงศ์กล้า. (สิงหาคม ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. ประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
นางราตรี จอมขวัญ. (สิงหาคม ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. ประชาชนผู้มาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
นางชยาภัทร์ โภคทรัพย์. (สิงหาคม ๒๕๖๕). สัมภาษณ์. ประชาชนผู้มาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน
กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ**

แบบสอบถามฉบับนี้ ทำขึ้นสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณของผู้ศึกษา เพื่อประกอบ การศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง รุ่นที่ ๗๔ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงาน บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด ศรีสะเกษ มุมมองความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตาม เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดยแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ ศูนย์ราชการสะดวก

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน

ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหัวข้อ การศึกษา ดังกล่าว โดยข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ในการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว จึงไม่มีผลผูกพันต่อท่าน หรือหน่วยงานของท่าน แต่อย่างใด

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| ๒. อายุ | ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี | ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี | |
| | ☐ ๔๑ - ๕๐ ปี | ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี | ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ อื่นๆ |
| ๔. ท่านใช้บริการสำนักงานที่ดินมานานน้อยเพียงใด | ☐ น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี | ☐ ๑ - ๓ ครั้ง/ปี | |
| | ☐ ๓ - ๕ ครั้ง/ปี | ☐ ๕ - ๑๐ ครั้ง/ปี | |
| | ☐ มากกว่า ๑๐ ครั้ง/ปี | | |

ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๒

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ทานรู้จักมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพียงใด					
๒. เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ ด้านผลลัพธ์					
๓. เกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพ ประกอบด้วย อาคาร สถานที่ เวลาการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ป้ายประกาศ ฯลฯ					
๔. เกณฑ์มาตรฐานด้านคุณภาพ ประกอบด้วย การจัด สถานที่เพื่อผู้พิการ การจัดการขยะ การใช้พลังงาน ทดแทน ไม่ขอสำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน ขั้นตอนการบริการสะดวก เจ้าหน้าที่บริการดี ฯลฯ					
๕. เกณฑ์มาตรฐานด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงานสั้น รวดเร็ว ประชาชนมีความพึงพอใจ ใช้เทคโนโลยีในการบริการประชาชน ติดตามงานได้สะดวก ฯลฯ					
๖. หน่วยงานราชการทุกแห่งต้องผ่านเกณฑ์ของ ศูนย์ราชการสะดวก					
๗. เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสามารถใช้ได้กับ หน่วยงานราชการทุกแห่ง					

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ ศูนย์ราชการสะดวก

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. อาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด ที่นั่งรอประชาชน เพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ผู้พิการสามารถใช้บริการได้ ที่จอดรถ เพียงพอ มีเครื่องดับบริการ ฯลฯ					
๒. บุคลากรสุภาพ ใส่ใจบริการ มีความรู้ในงานที่บริการ ทำงานรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ไม่ขอสำเนาเอกสาร หลักฐาน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ใช้เทคโนโลยีในงานบริการ สามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้ด้วยระบบดิจิทัล มีระบบรับ-จ่ายเงินแบบดิจิทัล					
๔. มีระบบจองคิวติดต่องานผ่านแอปพลิเคชัน ไม่มีปัญหาหรือเรียนการทุจริต มีความโปร่งใสในการทำงาน					
๕. ใช้เวลาในการติดต่องานไม่เกิน ๓ ชั่วโมง/เรื่อง					
๖. มีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการ/วัน หรือให้บริการไม่เกิน ๑๐๐ เรื่อง/วัน มีประชาชนมาใช้บริการน้อยทำให้ไม่สถานที่แออัด					
๗. นำนวัตกรรมมาใช้ทำให้ไม่ต้องมาที่สำนักงานที่ดินก็สามารถทำนิติกรรมต่าง ๆ ได้ หรืออยู่ที่ไหนก็ทำนิติกรรม ติดต่องานด้านที่ดินได้ทั้งหมด					

ส่วนที่ ๔: ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. มีอาคารสถานที่กว้างขวาง สวยงาม ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน					
๒. สำนักงานที่ดินทุกแห่งควรมีรูปแบบและมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกันในทุกชั้นตอน เช่น มีเครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ/บัตรคิวก่อนเข้าจุดตรวจคัดกรองเอกสาร ได้ะสำหรับกรอกข้อมูล ที่นั่งพักรอเป็นแบบเดียวกัน จุดให้บริการต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน ในทุกสำนักงานที่ดิน ให้บริการในช่วงพักกลางวันในทุกสำนักงานที่ดิน เป็นต้น					
๓. บุคลากรทุกคนมีความรู้สามารถตอบคำถามให้ความกระจ่างชัดเจนในงานของที่ดินได้เหมือนกันทุกคน และคำตอบ/ข้อมูลที่ได้ต้องเหมือนกันในทุกครั้ง					
๔. สามารถติดต่องานทำนิติกรรมเกี่ยวกับเรื่องที่ดินต่าง ๆ แล้วเสร็จภายในวันเดียว ไม่ต้องไปติดต่อหลายครั้ง					

๕

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๕. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ มีระบบจองคิวล่วงหน้า การให้บริการแบบออนไลน์ ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง					
๖. ใช้เทคโนโลยีติดตามขั้นตอนการทำงานแบบเรียลไทม์					
๗. มีความโปร่งใส ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาค และเท่าเทียมกับประชาชนทุกคน					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล

เกียรติคุณ พรหมเพชร

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

นปส. รุ่น ๗๙

แบบสัมภาษณ์

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอื่น

**เรื่อง : มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน
กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ**

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของผู้ศึกษา สำหรับประกอบ
การศึกษาค้นคว้าหลักสูตรนักปกครองระดับสูง รุ่นที่ ๗๔ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงาน
บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ศรีสะเกษ มุมมองความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตาม
เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดยแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ใน
ปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ
ศูนย์ราชการสะดวก

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดิน

ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหัวข้อ
การศึกษา ดังกล่าว โดยข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ในการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว จึงไม่มีผลผูกพันต่อท่าน
หรือหน่วยงานของท่าน แต่อย่างใด

สถานที่สัมภาษณ์ วันที่

ผู้สัมภาษณ์ นายเกียรติคุณ พรหมเพชร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง

**ส่วนที่ ๒ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ใน
ปัจจุบัน**

๒.๑ ท่านเห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีความเหมาะสม
เพียงใด และสามารถใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐ
ทุกหน่วยงานได้หรือไม่ เพียงใด พร้อมเหตุผลประกอบ

.....

๒

๒.๒ ท่านเห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มีอยู่ มีความครอบคลุมและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้เพียงใด เพราะเหตุใด

๒.๓ ท่านเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีคุณภาพและมาตรฐานการบริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั้งหมดหรือไม่ เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

๓.๑ ท่านคิดว่า สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

๓.๒ ท่านคิดว่า สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สามารถลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนหรือใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละเรื่องได้ลดลงเพียงใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๔ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

๔.๑ ท่านคิดว่า สิ่งที่เป็นความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน คือ สิ่งใด เพราะเหตุใด

๔.๒ ในฐานะที่ท่านดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดิน หากท่านไม่สามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานหรือระยะเวลาการรอคอยในการติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินตามที่ประชาชนคาดหวังได้ ท่านคิดว่า สิ่งใดที่จะช่วยให้ประชาชนผู้ใช้บริการยังคงพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินอยู่ เพราะเหตุใด

๔.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

เกียรติคุณ พรหมเพชร

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

นปส. รุ่น ๗๙

แบบสัมภาษณ์

ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และภาคเอกชนที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

เรื่อง : มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน
กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของผู้ศึกษา สำหรับประกอบ
การศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง รุ่นที่ ๗๔ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงาน
บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ศรีสะเกษ มุมมองความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตาม
เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดยแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ
ศูนย์ราชการสะดวก

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหัวข้อ
การศึกษา ดังกล่าว โดยข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ในการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว จึงไม่มีผลผูกพันต่อท่าน
หรือองค์กรของท่าน แต่อย่างไร

สถานที่สัมภาษณ์ วันที่

ผู้สัมภาษณ์ นายเกียรติคุณ พรหมเพชร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ - สกุล อาชีพ

ที่อยู่เลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด

ส่วนที่ ๒ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปัจจุบัน

๒.๑ ท่านรู้จักมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หรือไม่ และมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการฯ ดังกล่าวอย่างไร

.....
.....

๒

๒.๒ ท่านเห็นว่า มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มีอยู่ สามารถยืนยันหรือการันตีได้อย่างชัดเจนหรือไม่ว่า หน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ดังกล่าว มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนแล้ว เพียงใด เพราะเหตุใด

๒.๓ ท่านเห็นว่า การพิจารณาตามเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ ด้านผลลัพธ์ และด้านอื่น ๆ ครอบคลุมลักษณะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ตรงตามความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

๓.๑ ถ้าในปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว ท่านคิดว่าคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษดำเนินการอยู่ในปัจจุบันตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของท่านและประชาชนทั่วไปมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

๓

๓.๒ ท่านคิดว่า ในปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษสามารถลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนหรือใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละเรื่องได้ลดลงหรือไม่ เพียงใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๔ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

๔.๑ สิ่งใดที่ท่านต้องการหรือคาดหวังที่จะได้รับจากการมาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยขอให้เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พร้อมเหตุผลประกอบ

๔.๒ หากสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษไม่สามารถพัฒนา ปรับปรุงการบริการตามที่ท่านมุ่งหวังในข้อ ๔.๑ ได้ ท่านคิดว่าสิ่งใดที่จะทำให้ท่านยังคงพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ แม้ว่าการให้บริการจะไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวังของท่านก็ตาม เพราะเหตุใด

๔.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

เกียรติคุณ พรหมเพชร

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

นปส. รุ่น ๗๙

แบบสัมภาษณ์
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

**เรื่อง : มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน
 กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ**

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของผู้ศึกษา สำหรับประกอบ การศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง รุ่นที่ ๗๔ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรค ขั้นตอนในงาน บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานรังวัดและงานในการกิจความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด ศรีสะเกษ มุมมองความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐตาม เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดยแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ใน ปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของ ศูนย์ราชการสะดวก

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหัวข้อ การศึกษา ดังกล่าว โดยข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ในการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว จึงไม่มีผลผูกพันต่อท่าน หรือหน่วยงานของท่าน แต่อย่างใด

สถานที่สัมภาษณ์ วันที่
 ผู้สัมภาษณ์ นายเกียรติคุณ พรหมเพชร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง

ส่วนที่ ๒ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ใน ปัจจุบัน

๒.๑ ท่านเห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีความเหมาะสม เพียงใด และสามารถใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงานได้หรือไม่ เพียงใด พร้อมเหตุผลประกอบ

.....

๒

๒.๒ ท่านเห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มีอยู่ มีความครอบคลุมและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้เพียงใด เพราะเหตุใด

๒.๓ ท่านเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีคุณภาพและมาตรฐานการบริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั้งหมดหรือไม่ เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

๓.๑ ท่านคิดว่า สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

๓.๒ ท่านคิดว่า สำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกสามารถลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนหรือใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละเรื่องลดลงได้เพียงใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๔ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

๔.๑ ท่านคิดว่า สิ่งที่เป็นความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด
ศรีสะเกษ คือสิ่งใด เพราะเหตุใด

๔.๒ ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ท่านคิดว่าสิ่งใดที่จะช่วยให้
ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษมากที่สุด เพราะเหตุใด

๔.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

เกียรติคุณ พรหมเพชร

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

นปส. รุ่น ๗๙

ประมวลภาพประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล

- ชื่อ – สกุล นายเกียรติคุณ พรหมเพชร
- ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
- ชื่อหน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ กรมที่ดิน
- สถานที่ตั้ง เลขที่ ๓๐๔ หมู่ที่ ๖ ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลหนองครก
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
โทรศัพท์ ๐๔๕-๖๑๒๖๐๐
- วุฒิการศึกษา/อบรม - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต
- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
- การอบรม - อบรมหลักสูตรยุติธรรม ระดับกลาง สำนักงานกิจการยุติธรรม
- อบรมหลักสูตรนักบริหารงานที่ดินระดับสูง กรมที่ดิน
- ประสบการณ์และผลงาน - นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานวินัย
- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์
- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขากันทรลักษณ์
- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน
- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
- เครื่องราชอิสริยาภรณ์ - ทวีติยาภรณ์ช้างเผือก
- เหรียญจักรพรรดิมาลา
- ประถมาภรณ์มงกุฎไทย