

การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการ
สาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

THE QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE OF
DEPARTMENT OF LANDS ; A CASE STUDY OF
DEPARTMENT OF LANDS, PAKKRET BRANCH,
NONTHABURI PROVINCE.

✱ สนทรรศน์ แยมรุ่ง¹

รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก²

อาจารย์ชิวินทร์ ฉายาชาวลิต²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการ
วิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรม
ที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการ
จำนวน 300 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified
Random Sampling) และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน จังหวัด
นนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลคือ t-Test, one way ANOVA และ Regression

ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ
และรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการ
ให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขา
ปากเกร็ด แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่มี
เฉพาะอายุ ที่แตกต่างกัน เท่านั้น ที่ทำให้ความคิดเห็นในเรื่อง
การให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี
สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะ โปรแกรมรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผลลัพธ์ของการเข้ารับบริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขา ปากเกร็ดของประชาชน ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบข้อมูล, ระบบการสื่อสาร, ระบบการตัดสินใจ, ระบบการพัฒนาบุคลากร, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการประเมินผล, ระบบการ คัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต, ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค, การบริหารกระบวนการคุณภาพ และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ ส่วนผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ของเจ้าหน้าที่ ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต และการบริหารกระบวนการคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

3. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

ABSTRACT

The research aimed to study quality analysis of public service of department of lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province.

The samples, 300 inhabitants and 40 officers of department of lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province, were selected through stratified random sampling, Data were collected by reliability – tested questionnaires and analyzed through t-test, one way analysis of variance and multiple regression analysis.

The concluded results were as follows.

1. People 's personal factor, age and income, illustrated significant difference in public service of department of lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province, but only age for officers.

2. Regarding people, information system, communication system, decision making system, personal development system – HRM, participation system, evaluation system, risk assessment system, culture and ethics system, customer focus and

satisfaction, management of process quality and leadership had affected to quality of public service.

For officers, risk assessment system and management of process quality had affected to quality of public service

3. Value effectiveness had affected to quality of public service.

บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน และกฎหมายอื่น ซึ่งดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้แก่ราษฎร ให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และออกสิทธิหรือสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดิน สาธารณประโยชน์ และในที่ราชพัสดุ การรังวัดเอกสารสิทธิ การรังวัดแบ่งแยก การโอนมรดก การออกไปแทน การขอเช่าที่ดิน การขออนุมัติจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และจัดสรรที่ดินทำกินให้แก่ประชาชน ตามประมวลกฎหมายที่ดิน รวมทั้งการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม เพื่อคุ้มครองสิทธิหรือสังหาริมทรัพย์แก่ประชาชนโดยทั่วไป

การดำเนินงานของกรมที่ดินที่ผ่านมายังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เท่าที่ควร มีภาพพจน์ในด้านลบเกี่ยวกับการบริการเสมอมา การไปติดต่อเพื่อทำธุรกรรมใน สำนักงานที่ดินจะใช้เวลาค่อนข้างมาก และยังไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว แม้จะมีระเบียบกำหนด ขั้นตอน การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนแล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่มักจะไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร สิ่งที่ถูกละเลยเสมอ ก็คือ ขาดการสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้าซึ่ง คือ ประชาชน ผู้ใช้บริการนั่นเอง

คำถามของการวิจัย

1. ลำดับความสำคัญของปัญหาของระบบมาตรฐานคุณภาพของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นอย่างไร

2. ลำดับความสำคัญของปัญหาของนโยบายคุณภาพของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นอย่างไร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบมาตรฐานคุณภาพกับนโยบายคุณภาพที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นอย่างไร

4. สาเหตุของการทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ที่ไม่มีประสิทธิผล เนื่องจากสาเหตุใด

5. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่มีมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

2. เพื่อศึกษาคุณภาพของนโยบายการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบมาตรฐานคุณภาพกับนโยบายคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

4. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านจดทะเบียน และด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่ และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขา ปากเกร็ด จำนวน 300 คน โดยหน่วยวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้อมูลของ

ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2549 และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน

2. ศึกษาคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ระบบข้อมูล (Information System)

1.2 ระบบการสื่อสาร (Communication System)

1.3 ระบบการตัดสินใจ (Decision Making System)

1.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร (Personal Development System-HRM)

1.5 ระบบตรวจสอบถ่วงดุล (Balance and Checking System)

1.6 ระบบการมีส่วนร่วม (Participation System)

1.7 ระบบการบริการภาคเอกชนประชาชน (Service System)

1.8 ระบบการประเมินผล (Evaluation System)

1.9 ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต (Risk Assessment System)

1.10 ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Culture and Ethics System)

1.11 เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Focus and Satisfaction)

1.12 การบริหารกระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality)

1.13 ภาวะผู้นำ (Leadership)

2. ตัวแปรตาม ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพของนโยบายการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 ระยะเวลา (Time)
- 2.2 ความตรงต่อเวลา (Timeliness)
- 2.3 ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง (Completeness)
- 2.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม (Courtesy)
- 2.5 ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา (Consistency)
- 2.6 ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย (Accessibility and Convenience)
- 2.7 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy)
- 2.8 การตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน (Responsiveness)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้ และอาชีพ และปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และอายุงาน ทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงาน รูปแบบใหม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้ และอาชีพ และปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และอายุงาน ทำให้ทัศนคติต่อนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน

3. ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

4. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดนั้น เป็นการศึกษาจาก

เอกสารและงานวิจัยในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ และนโยบายคุณภาพ ซึ่งได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการ ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ

การให้องค์การมีเป้าหมายที่แน่นอนในการปรับปรุงคุณภาพ และใช้เทคนิคการควบคุมทางสถิติ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำ และต้องมีการจัดการศึกษา และการฝึกอบรมอย่างจริงจัง

คุณภาพที่สูงขึ้นจะช่วยลดต้นทุนเพิ่มกำไรจากผลการปฏิบัติการเสมอ องค์การสามารถใช้ต้นทุนคุณภาพเป็นเครื่องมือที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพได้

การจัดทำโครงการปรับปรุงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไขตามลำดับก่อนหลัง เทคนิคคือ เทคนิคการวิเคราะห์ของ พารето ซึ่งมีหลักการสำคัญว่า ปัญหาส่วนใหญ่มาจากสาเหตุเพียงไม่กี่อย่าง ถ้าแก้ที่สาเหตุหลัก ๆ ได้ ก็จะทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งปัญหาหมดไป และเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

การบริหารเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนานิสัยคุณภาพ ให้ความสำคัญกับคนทั้งหมดใน องค์การ

3. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ

ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร โดยเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เป็นสัดส่วนของผลงานที่ทำได้ / ต้นทุนทรัพยากร (output / input) โดยถ้าสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แสดงว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณสุขของ กรมที่ดินกรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 10,557 คน (ข้อมูลประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2549) และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน

1.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ในด้านการบริการหลัก 2 ด้าน ได้แก่

1. จดทะเบียน
2. แบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่ และออกใบแทน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และแบบสอบถามทุกฉบับพบว่ามีความสมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยจำแนกข้อมูลตามลักษณะของข้อคำถาม ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ แล้วหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับมากที่สุด ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น 5

มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับมาก ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น 4

มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับปานกลาง ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น 3

มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับน้อย ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น 2

มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น 1

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยแบบสอบถามตอนที่ 4

3.4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง และสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนา

4. การจัดการข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติทดสอบ ได้แก่

1. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ T-test แบบ Independent Samples

2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ F-test

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขา ปากเกร็ด แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ มีเฉพาะอายุ ที่แตกต่างกัน เท่านั้น ที่ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน

2. ผลลัพธ์ของการเข้ารับบริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขา ปากเกร็ดของประชาชน ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบข้อมูล, ระบบการสื่อสาร, ระบบการตัดสินใจ, ระบบการพัฒนาบุคลากร, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการประเมินผล, ระบบการ คัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต, ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค, การบริหารกระบวนการคุณภาพ และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ ส่วนผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดของเจ้าหน้าที่ ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต และการบริหารกระบวนการคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

3. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนทางสังคมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การสามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นในปัจจุบัน การบริการของภาครัฐซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ นั้น ก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นเดียวกัน การปรับปรุงบริการภาครัฐนอกจากจะถือว่า เป็นผลงานของรัฐบาลแล้ว ประชาชนผู้รับบริการในส่วนต่าง ๆ ก็จะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงด้วย กล่าวคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และ มีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากขึ้น

การนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่เหมาะสมให้ส่วนราชการสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลที่พึงประสงค์ได้โดยไม่ยากนัก อย่างไรก็ตามการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติก็หมายถึง การนำการเปลี่ยนแปลงเข้าไปในองค์การซึ่งเป็นธรรมดาที่จะต้องได้รับการต่อต้านจากข้าราชการบ้างไม่มากนัก สิ่งที่สำคัญที่สุดที่พึงกระทำก็คือ การจัดการฝึกอบรมหรือสัมมนา ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน เพื่อขอ ทราบความคิดเห็นและให้ได้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในองค์การ กับการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างข้าราชการในสังกัดในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงานคุณภาพของผลงาน และการให้บริการต่อประชาชน

การนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการ กล่าวคือ มีเป้าหมายของการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้น อาจไม่เป็นการยากที่ผู้บริหารระดับสูงจะให้การยอมรับในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติ

แนวทางและขั้นตอนในการนำ ระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

1. การสำรวจหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน
2. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
3. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
4. การสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในวัฒนธรรมองค์กร
5. การนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในหน่วยงานบริการ ภาครัฐ

6. การติดตามและประเมินผล
เงื่อนไขของการสร้างความสำเร็จในการทำระบบ
มาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในการ
ปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้นประกอบได้ด้วย 6 ประการคือ
1. การสำรวจว่าหน่วยงานที่ควรได้รับการ
ปรับปรุงให้นำระบบการพัฒนาคุณภาพมาใช้
 2. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
 3. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
โดยใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบาย คุณภาพ
 4. การเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดย
ปลูกฝังค่านิยมและการยอมรับในเรื่องคุณภาพ
 5. การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในการปรับปรุง
กระบวนการทำงานเพื่อให้มีคุณภาพ
6. การติดตามและประเมินผลการนำระบบมาตรฐาน
คุณภาพและนโยบายคุณภาพ ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและ
เป็นระบบโดยใช้วิธีทางสถิติ
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบมาตรฐานคุณภาพและ
นโยบายคุณภาพ 7 ประการ
1. การยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุก
ระดับ
 2. การให้การศึกษาและฝึกอบรมในเรื่อง ระบบ
มาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
 3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนและเกื้อหนุน
ระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบาย คุณภาพ
 4. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 5. การให้รางวัลและการยอมรับแก่ทีมงานหรือ
เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานปรากฏ
 6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสมโดยมีเกณฑ์การ
วัดผลงานที่ชัดเจน
 7. การทำงานเป็นที่มออย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน.(2541). *ข้อกำหนดว่าด้วยมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ* กรมที่ดิน.
- กรมที่ดิน. (2548). *โครงการคัดเลือกข้าราชการกรมที่ดินผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ประจำปี พ.ศ.2547.*
- กรมที่ดิน.(2547). *ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบพ.ศ. 2548-2551*
- กรมที่ดิน. (2548) *หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงาน ที่ดิน.*
- กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน.(2545). *โครงสร้างการแบ่งงาน อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่งตามแผนการปรับ
บทบาท ภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ.*
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไกรยุทธ ธีรยาศินันท์. (2525). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการแทรกแซงของรัฐ.*
- จันทนา ธรรมมาธร. (2545). *การประเมินประสิทธิภาพของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า “โครงการ 30
บาท รักษาทุกโรค” : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเวชธานี.*
- จอห์น ซี แมกซเวล. *ผู้นำคุณก็เป็นได้ (Developing the Leader Within You).* แปลโดยเครือวัลย์
เที่ยงธรรม. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์น้ำฝน จำกัด.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.*

- ปีเตอร์ เอฟ ดรัคเกอร์. (2544). **การบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21**. แปลโดย ผศ.ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ : บริษัทเอ อาร์ บีซิเนส เพรส จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2547). **หลักการทำงาน งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เมื่อใจ เบิกบานคนก็สำราญ งาน
ก็มีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ รหัส 71111 หน่วยที่ 1-15**.
- ยุทธชัย สอนเสาวภาคย์. (2538). **คุณคือผู้ชนะ**. กรุงเทพฯ : บริษัทยูไนเต็ด แฟมมีลี่ จำกัด.
- ภทริยา พัฒนางกูร. (2539). **สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองหลักสูตร
ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน. อรรถาธิบาย บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ**.
- วิทยา ดำนังราษฎร์. (2547). **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ (The Heart of Service)**. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด(มหาชน).
- วรงค์ จันทรวงศ์. **ระบบมาตรฐานสากลของไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ**.
- วีรพงษ์ เฉิมจิระรัตน์. (2538). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุภาภรณ์ พรพิศณุกิจจา. (2537). **การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- สุเมธ แสงนิมมณฑล. (2540). **ข้อคิดนักบริหารจากประสบการณ์นักปกครอง**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิวคเน็กซ์
- สุเมธ แสงนิมมณฑล. (2540) **หลายลีลา เทคนิคการทำงานเพื่อความสำเร็จของคนทำงาน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิวคเน็กซ์
- สำนักงาน ก.พ. (2542). **ตามรอยพระยุคลบาท บุญของคนไทยที่มีในหลวง**.