

การพัฒนาการบริการ ของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
Service Development of the Bangkok Land Office, Nong Chok Branch

พลกฤต ทรงอมรวรรณ

โครงการสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

6414880001@ru.ac.th

Ponkit Songamonwan

Interdisciplinary projects for local development Master of Political Science Program, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

6414880001@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการ ของ สำนักงานกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการให้บริการมีองค์ประกอบของ คน(บุคลากร) ที่ควรได้รับการพัฒนา, งบประมาณเป็นตัวสนับสนุน กิจกรรมการให้บริการ, การบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การพัฒนาการบริการที่ดีให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องเริ่มพัฒนาจาก คน (บุคลากร) , การสร้างการรับรู้ร่วมกันเป็นอีกแนวทางหนึ่งส่งเสริมให้การพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น , การบริหารจัดการกับระบบการให้บริการ บริหารจัดการกับระยะเวลาการให้บริการให้สั้นลง เป็นอีกแนวทางที่ทำให้การพัฒนาการให้บริการเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การพัฒนาการบริการ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมที่ดิน ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2557 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐโดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีภารกิจหลักในเรื่องการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องการจดทะเบียน และงานรังวัด โดยการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยปฏิบัติกับประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ความยุติธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้เขาถึงกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องนึกถึงหลักความยุติธรรม สิทธิเสรีภาพ รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เกิดความพึงพอใจ สอนองแผนนโยบายของรัฐบาล

ปัจจุบันกรมที่ดินยังมีปัญหาในการบริหารงานมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการมีสายการบังคับบัญชาที่ยาวเกินไป สภาพองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงปัญหาจริยธรรมของข้าราชการกรมที่ดิน ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ กรมที่ดินก็ได้มี

การศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้กรมที่ดินสนองต่อการมาใช้บริการประชาชน ซึ่งจะเห็นได้จากนโยบายการกำดับดูแลองค์กรที่ดีของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาลกรมที่ดินได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี ประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กร และนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2554)

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประเด็นนโยบายการให้บริการประชาชนจากหน่วยงานภาครัฐนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ที่มีต่อการให้บริการประชาชน สาเหตุที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีภารกิจหน้าที่การให้บริการกับประชาชนทั้งทางด้าน ซื่อขาย โอน หรือการจดทะเบียน รวมทั้งการรังวัดที่ดิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาค้นคว้าหาข้อบกพร่องและวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการประชาชนเพื่อให้มีแนวทางการบริหารจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและเป็นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดี

ประสิทธิภาพเพื่อสนองความต้องการของประชาชนต่อการมาติดต่อขอรับบริการ ประกอบกับปัจจุบันสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ยังพบปัญหาที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุผลดังต่อไปนี้

1. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการมาบรรจุใหม่ การปฏิบัติ อาจล่าช้า เนื่องจากข้าราชการใหม่ยังขาดประสบการณ์ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน
2. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ได้พัฒนาระบบการจดทะเบียนออนไลน์มาให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อ ประชาชนบางส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจวิธีการจดทะเบียนออนไลน์ซึ่งเป็นปัญหาที่ควรดำเนินการปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. การจูงใจเพื่อขอรับบริการจดทะเบียนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีสองช่องทาง ช่องทางแรกเมื่อมาถึงสำนักงานที่ดินฯ ประชาชนติดต่อรับบัตรคิวและหนึ่งช่องทางประชาชนดำเนินการจดทะเบียนระบบ e-QLands ผ่านสมาร์ทโฟน หลักการให้บริการเจ้าหน้าที่จะให้บริการประชาชนที่จองคิวผ่านระบบ e-QLands ก่อน และ ให้บริการประชาชนที่รับบัตรคิวที่สำนักงานที่ดินฯตามลำดับประชาชนบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของ เจ้าหน้าที่

4. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการกับประชาชนส่งผลทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนไม่เป็นไปตามนโยบายของรัฐ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทำการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุดกับ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

ขอบเขตการวิจัย (ขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านประชากร ด้านพื้นที่ และด้านระยะเวลา)

1. ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งการศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก โดยนำเอาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์, แนวความคิดเทคโนโลยีสร้างความปลอดภัย มาใช้ในการวิจัย

2. ขอบเขตการวิจัยด้านประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก 4 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก , หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้า ฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายรังวัด และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 5 คน รวม 9 คน

3. ขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

4. ขอบเขตการวิจัยด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2565 ถึง 30 ตุลาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการจาก สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ซึ่งจะสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพในการบริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจาก สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
3. เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของข้าราชการ ผู้มาปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เกิดการตื่นตัวในการทำงาน และอุทิศเวลาให้กับงานมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก สามารถวางแผนการให้บริการ และบริหารทรัพยากรด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม เกิดความคุ้มค่าและสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ที่ดินที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หมายถึง พื้นที่ดินทั่วไป และให้หมายความรวมถึง ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และชายทะเล ด้วย

สิทธิในที่ดินที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หมายถึง กรรมสิทธิ์ และให้หมายความรวมถึงสิทธิครอบครองด้วย

ใบจองที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หมายถึง หนังสือแสดงการยอมให้เข้าครอบครองที่ดินชั่วคราว

หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หมายถึง หนังสือคำรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

โฉนดที่ดินที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หมายถึง หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดิน และให้หมายความรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ตราว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว”

การรังวัดที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หมายถึง การรังวัดปักเขต และทำเขต จด หรือคำนวณการรังวัด เพื่อให้ทราบที่ตั้งแนวเขตที่ดิน หรือทราบที่ตั้งและเนื้อที่ของที่ดิน

ผู้มารับบริการ หมายถึง กลุ่มประชาชนที่จะทำการศึกษาโดยเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

ความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกหรือลบของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

การพัฒนาบริการ หมายถึง การที่หน่วยงานพัฒนาศักยภาพของการให้บริการต่อประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดิน หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ที่มีต่อพนักงานที่ดิน เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างเพียงพอ การบริการที่ตรงเวลา

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หมายถึง การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน

เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คำขอ หมายถึง คำขอที่ประชาชนยื่นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แก่ตนตามที่กฎหมายกำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน และรวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูป และรายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำขอ

ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอกที่ปฏิบัติงาน โดยมีอำนาจในการส่งต่อการให้บริการประชาชนโดยตรง

ประชาชน หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคลหรือคณะบุคคลที่มีกฎหมายรับรองซึ่งเป็นผู้ยื่นคำขอ

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการให้บริการประชาชนของข้าราชการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

คุณภาพในการบริการประชาชน หมายถึง การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

ความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาการรับบริการใช้เวลาน้อย สามารถลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน

ความสะดวก หมายถึง มีความสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการติดต่อกัน มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ความถูกต้อง หมายถึง เอกสารที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับข้อเท็จจริง

ความประหยัดและยุติธรรม หมายถึง การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการและจำนวนครั้งในการติดต่อกัน อีกทั้งได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังอย่าง เสมอภาค

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก นั้น ผู้วิจัยได้กล่าวถึงแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยจัดแบ่งเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. แนวความคิดเทคโนโลยีสร้างความพลิกผัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1.ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2.ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3.ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4.ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Nadler และ Wiggs (1989) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงครอบคลุม 3 เรื่องด้วยกัน คือ

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบันมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร การฝึกอบรมมีความเสี่ยงอยู่บ้าง ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่อาจทำงานได้ตามความมุ่งหวังขององค์กร อาจเป็นเพราะการจัดหลักสูตรยังไม่เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือ สภาพการแข่งขันผันแปรไปจากที่ได้คาดคะเนไว้

2. การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง (Promotion) หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและจุดหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ช่วยให้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงขีดความสามารถของตน ได้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ ศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา

แนวความคิดเทคโนโลยีสร้างความพลิกผัน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตเจริญ ศรีขวัญ) เสวนาพาที เล่าสู่กันฟังและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Disruptive technologies เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เป็นกระบวนการ “creative destruction” หรือการทำลายอย่างสร้างสรรค์ ที่ทำให้โลกมีประสิทธิภาพมากขึ้น (จริงหรือไม่)

เกิดกระบวนการ 3ป. อย่างชัดเจนขึ้น

1. เปลี่ยนแปลง (change) เปลี่ยนแปลงทุกสิ่งทุกอย่างอย่างต่อเนื่อง ค่อย ๆ เปลี่ยนทีละเล็กทีละน้อย
2. ปฏิรูป (Reform) ปรับปรุงให้เหมาะสมให้ดีขึ้นการปฏิรูปเป็นการทำให้สิ่งที่เราเห็นว่าเป็นปัญหา หรือผิดไปจากสภาพที่เหมาะสม มาจัดรูปแบบใหม่ เช่น การปฏิรูปการศึกษา
3. ปฏิวัติ (Revolution) เป็นการทำลายสิ่งที่มีอยู่ทั้งหมดแล้วสร้างสิ่งใหม่มาทดแทนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เมื่อมีเทคโนโลยี 12 ประเภท ที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงโลก

1. อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Mobile Internet)
2. เทคโนโลยีอัตโนมัติในด้านการวิเคราะห์ (Automation)
3. อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things)
4. การประมวลผล (Cloud Computing)
5. เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Robotics)
6. ยานพาหนะไร้คนขับหรือกึ่งไร้คนขับ (Vehicles)
7. เทคโนโลยีชีวภาพ (genomics)
8. อุปกรณ์หรือระบบกักเก็บพลังงาน (Storage)
9. เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing)
10. เทคโนโลยีวัสดุชาญฉลาด (Materials)
11. เทคโนโลยีสำรวจและขุดเจาะน้ำมัน (Oil and Gas)

12.เทคโนโลยีพลังงานทดแทน (Renewable)

ดังนั้นโลกอนาคตอุตสาหกรรมเศรษฐกิจการศึกษาควรเปลี่ยนแปลงแนวโน้มการศึกษาต้องใช้นวัตกรรมเพื่อ

Blended learning ใช่หรือไม่

เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสู่ระบบดิจิทัล

1.ทำให้ความรู้พลิกผันความรู้ในรูปแบบ Physical object ถูกแทนที่ด้วยความรู้ในรูปแบบ Digital object ความรู้ ล่องลอยอยู่บนระบบคลาวด์มากมายมหาศาล

2.ทำให้ทฤษฎีและกระบวนการเรียนรู้ก็เปลี่ยนแปลงไปจาก Behaviorism ที่คนเป็นศูนย์กลาง มาสู่ Networking connectivism ที่เน้นเครือข่ายสังคม

3.ทำให้สังคมพลิกผัน สังคมทุกวันนี้พลิกผันไปสู่สังคมยุคดิจิทัล คือ Digital touch point เมื่อก่อนเราประสานและ สัมผัสกับโลกในลักษณะหยิบจับได้แต่ปัจจุบันเราใช้วิธีการประสานและสัมผัสเป็น Touch point

ตัวอย่างชัดๆ 1.การซื้อขายในร้านสะดวกซื้อที่มี Touch point สำหรับชำระค่าสินค้าด้วยเงินดิจิทัล (Digital money) ในกระเป๋าเงินดิจิทัล (Digital wallet) 2. การประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน zoom เพื่อพูดคุยติดต่อสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชันซึ่งสังคมและกฎหมายก็เปลี่ยนไปเพื่อรองรับการมาของยุคดิจิทัล

ความหมายเทคโนโลยี

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์, เครื่องมือ, เครื่องจักร, วัสดุ หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ นำเอา ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้และก่อให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติ แก่มวลมนุษยกล่าวคือเทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนที่เป็นข้อแตกต่างอย่างหนึ่งของเทคโนโลยี กับ วิทยาศาสตร์ คือเทคโนโลยีจะขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นสินค้ามีการซื้อขาย ส่วนความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เป็นสมบัติ ส่วนรวมของ ชาวโลกมีการเผยแพร่โดยไม่มีการซื้อขายแต่อย่างไรกล่าวโดยสรุปคือ เทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นโดยมีความรู้ ทางวิทยาศาสตร์เป็นฐานรองรับ

ลักษณะของเทคโนโลยี สามารถจำแนกออกเป็นได้ 3 ลักษณะ

(Heinich , Molenda and Russell. 1993 : 449) 1. เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบ ของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือ ได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ 2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (product) หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี 3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (process and product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรมเทคโนโลยีชีวภาพประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของ เทคโนโลยีชีวภาพในอนาคต คือ การพัฒนาพันธุ์พืชและสัตว์ เพื่อเพิ่มผลผลิตอาหารเลี้ยงชาวโลก การปฏิบัติทาง เทคโนโลยีชีวภาพที่กำลังจะเกิดขึ้น จะมีความสำคัญต่อมนุษยชาติไม่น้อยไปกว่าการปฏิบัติทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความพลิกผันในปัจจุบัน

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความพลิกผันในโลกปัจจุบัน ส่งผลให้ปัจจุบันมนุษย์ได้เรียนรู้ปรับเปลี่ยนวิธีการดำรงชีวิตใหม่ในโลกแห่งยุคดิจิทัล มนุษย์เริ่มที่จะนำเอาวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อการสื่อสารผ่านโลกออนไลน์แบบไร้ขีดจำกัด และเริ่มแพร่หลายในสังคมปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน อาทิเช่น มือถือ ไอแพค โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ส่งผลให้การกระทำกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม เช่น การซื้อขายออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงิน การติดต่อสื่อสารการเรียกใช้บริการขนส่งผ่านสมาร์ตโฟน การจดทะเบียนหรือทำนิติกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนผลการวิจัยต่าง ๆ พบว่านักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ โดย อรพรรณ ชมชื่น (2554) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31- 40 ปี มีสถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เข้าใช้บริการสำนักงานที่ดิน 5 ครั้ง ขึ้นไปและใช้บริการประเภทจำนอง – โฉนดจำนองประชาชนผู้มาขอใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับอายุ และระดับการศึกษามีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสภาพสมรสมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

รุ่งลาวลย์ ก่อเกื้อ (เมษายน, 2556) 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก 2. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านผู้ใช้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ผู้รับบริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันในระดับพอใจมาก สำหรับอายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

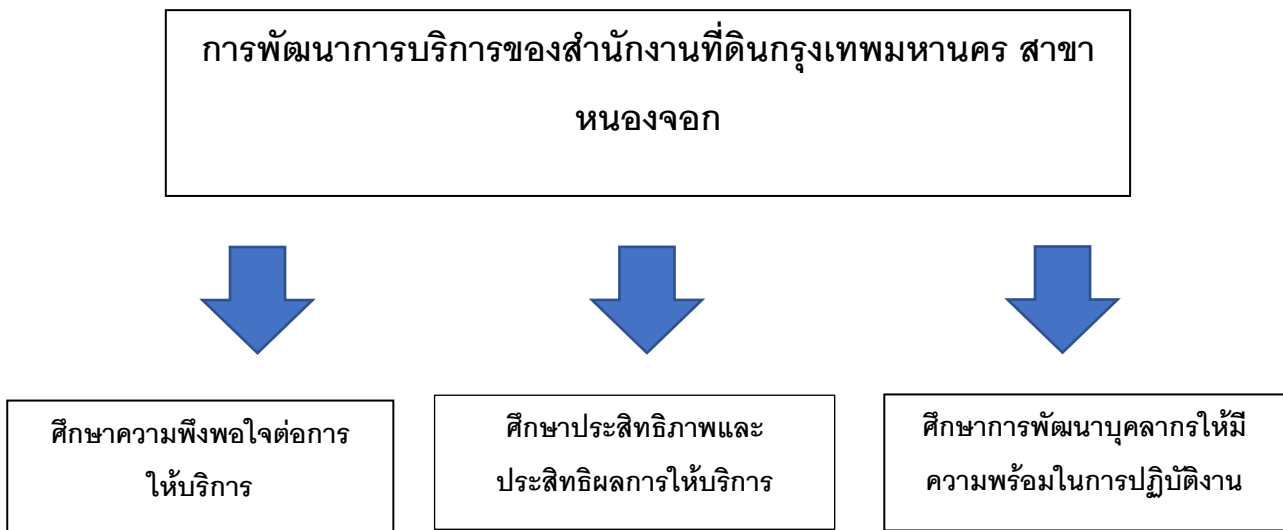
วิลาสินี นามสี (2553) ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองการบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอภูซำปูน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า บุคลากรรองการบริหารส่วนตำบลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า รู้สึกพอใจในอาชีพที่ทำ

อยู่ เพราะมองว่าเป็นงานที่มีเกียรติ และได้ช่วยเหลือพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็มีบางส่วนมองว่าสวัสดิการและค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการประเภทอื่น เช่น ข้าราชการส่วนกลาง

ข้าราชการส่วนภูมิภาค ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องแก้ไขหรือปรับปรุงในการปฏิบัติงาน คือ ด้านปริมาณงาน และความรู้รอบในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการ , ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ และศึกษาการพัฒนาบุคลากรให้ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จึงได้วางกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระเบียบการวิจัยที่จะนำมาดำเนินการ เป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1.วิธีการวิจัย

การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย เรื่อง การพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview)

ซึ่งมีกระบวนการออกแบบโครงสร้างของคำถามที่เป็นลักษณะปลายเปิด และมีความยืดหยุ่นของคำถาม เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัย ได้ให้ข้อมูลที่สำคัญและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ให้ข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย เรื่องการพัฒนาการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) ซึ่งมีกระบวนการคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มี ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อที่ผู้ศึกษาวิจัยเป็นหลัก

2.1 เจ้าหน้าที่ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จำนวน 1 คน

2.2 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน

2.3 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน จำนวน 1 คน

2.4 หัวหน้าฝ่ายรังวัด จำนวน 1 คน

2.5 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จำนวน 1 คน

2.6 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 4 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัย คือ การใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อสามารถสัมภาษณ์อย่างตรงประเด็น และสามารถทบทวนสอบถามความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นหลัก และครอบคลุมทุกประเด็นครบถ้วน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย แบบสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผู้วิจัยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

3.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับข้าราชการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

3.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

4.1 ศึกษาทำความเข้าใจ ทบทวนทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 กำหนดแนวทาง ประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ ทั้งออกแบบคำถามในลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อที่จะสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนคำถามตามความเหมาะสมในสถานการณ์เฉพาะหน้า

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การเก็บข้อมูลด้านเอกสาร ซึ่งเป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลในบทความวิชาการ รายงานการวิจัย หนังสือวิทยานิพนธ์ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคัดเลือกเฉพาะที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้วิจัย

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ (Interview) แบบเฉพาะเจาะจง เจ้าหน้าที่งานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก, หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป, หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, หัวหน้าฝ่ายรังวัด บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ซึ่งมีกระบวนการรวบรวม ดังนี้

- 5.2.1 การเตรียมความพร้อมในการสัมภาษณ์
- 5.2.2 การจัดเตรียมอุปกรณ์ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์
- 5.2.3 พบผู้ให้ข้อมูล เพื่อทำการสัมภาษณ์
- 5.2.4 สัมภาษณ์เชิงลึก
- 5.2.5 ตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้อง เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นในการสัมภาษณ์
- 5.2.6 สรุปและรวบรวมข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 ผู้ศึกษาวิจัย จะนำข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ ของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามาจัดลำดับข้อมูลที่สำคัญ ของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะสามารถจำแนกข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

6.2 ผู้ศึกษาวิจัย จะนำข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์มาสรุปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลทางเอกสาร งานที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการและผลการวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาสังเคราะห์ ข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปสู่การเขียนแบบรายงานสรุปแบบพรรณนาความ

6.3 ผู้ศึกษาวิจัย จะนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ อย่างเป็นระบบแล้ว เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาเขียนสรุปรายงานเชิงเหตุและผลตามหลักวิชาการ ซึ่งเป็นการเขียนแบบวิธีการพรรณนาความ การบรรยาย ข้อเสนอแนะ โดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

7. ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 10 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2565

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาการบริการของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีวัตถุประสงค์ การวิจัย คือ 1) เพื่อการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก 2) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จการให้บริการประชาชน ถึงการพัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) เพื่อศึกษาเงื่อนไขของความสำเร็จการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ที่ให้บริการต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือการวิจัยด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่งานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก, หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, หัวหน้าฝ่ายรังวัด, หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ, ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก 4 คน รวม 9 คน และมีการวิเคราะห์ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งปรากฏผลดังนี้

1. เพื่อทำการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ผลการศึกษาวิจัยพอจะสรุปได้ ดังนี้

1.1 บุคลากรของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก หลายอัตราเป็นข้าราชการมาบรรจุใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการให้บริการประชาชน แต่เนื่องจากบุคลากรภาครัฐทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติงานในฐานะข้าราชการนั้นต้องผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกเข้ามา จึงไม่สามารถที่จะกำหนดได้ว่าสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จะสามารถเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นคนเก่ง ที่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันที แต่ทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติงานต้องผ่านกระบวนการอบรม เรียนรู้ ฝึกฝนทักษะ และพัฒนาโดยได้รับการสอนแนะจากผู้บังคับบัญชาจากผู้มีประสบการณ์เพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะทำงานให้บริการประชาชน เพราะประชาชน มีความคาดหวังกับข้าราชการว่าข้าราชการคือผู้มีความรู้มีความสามารถ , บุคลากรนอกจากจะต้องผ่านกระบวนการอบรม ฝึกฝน และพัฒนาโดยการสอนแนะแล้ว บุคลากรภาครัฐต้องมีความกระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้้อยู่อย่างสม่ำเสมอ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความชำนาญในอาชีพพร้อมที่ให้บริการประชาชน

1.2 งบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ปัจจุบันหน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ การขาดงบประมาณสนับสนุนย่อมส่งผลให้งานไม่สามารถดำเนินไปต่อได้ เพื่อให้งานนั้นมีความต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรได้รับการสนับสนุน เบื้องต้นสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ได้จัดทำคำขอของงบประมาณสนับสนุน และบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้สามารถมีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

1.3 การบริการจัดการภายในองค์กร ของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ในเรื่องของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ หรือช่องการให้บริการมีไม่เพียงพอ ถ้ามีการเพิ่มจุดบริการมากยิ่งขึ้นจะส่งผลให้การพัฒนาการบริการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 การคมนาคม ค่อนข้างจะมีปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางเนื่องจากทางเข้าออกของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เป็นทางส่วนบุคคล เมื่ออยู่ในฤดูฝนน้ำท่วมขังรถยนต์ขนาดเล็กไม่สามารถสัญจรได้วิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวหน่วยงาน ขอความช่วยเหลือสนับสนุนจากกรมที่ดิน ให้จัดส่งรถยนต์ขนาดใหญ่เพื่อคอยรับส่งบริการประชาชน

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ผลการศึกษาวิจัยพอจะสรุปได้ ดังนี้

2.1 การพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ต้องพัฒนาบุคลากร ให้มีความพร้อมความพร้อมหมายถึง บุคลากรมีความรู้มีความสามารถ มีความเข้าใจในข้อกำหนด มีความเข้าใจในภารกิจของงานในหน้าที่ บุคลากรใฝ่เรียนรู้อยู่เสมอ และมีการพัฒนาจนเกิดความชำนาญในอาชีพ พร้อมทั้งทำหน้าที่ให้บริการประชาชน

2.2 การสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างประชาชนกับบุคลากรผู้ให้บริการประชาชน อธิบายถึง กระบวนการขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนได้รับรู้ หากประชาชนเรียนรู้และมีความรู้มากกว่าบุคลากรแล้ว งานให้บริการย่อมเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสำคัญยิ่งประชาชนเกิดความพึงพอใจที่ไม่ต้องใช้เวลาอยู่กับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เป็นเวลานาน ๆ การเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันจึงเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี

2.3 การพัฒนาระบบการทำงาน การบริหารระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง เพิ่มจุดประชาสัมพันธ์สื่อสารให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจ เพิ่มช่องบริการการจดทะเบียนให้มากขึ้นเพื่อลดการรอคิวการให้บริการให้สั้นลง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการพัฒนาการบริการ ของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ผู้วิจัยได้อภิปรายผลทั้ง 2 ข้อคือ 1) เพื่อทำการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุด กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ ให้บริการ บุคลากร ที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนเป็น ข้าราชการบรรจุใหม่ ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการให้บริการประชาชน แต่เนื่องจากบุคลากรภาครัฐทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติงานในฐานะข้าราชการนั้นต้องผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกเข้ามา จึงไม่สามารถที่จะกำหนดได้ว่าสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จะสามารถเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นคนเก่ง ที่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันที แต่ทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติงานต้องผ่านกระบวนการอบรม เรียนรู้ ฝึกฝนทักษะ และ พัฒนาโดยได้รับการสอนแนะจากผู้บังคับบัญชา จากผู้มีประสบการณ์เพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะทำงานให้บริการประชาชน เพราะประชาชนมีความคาดหวังกับข้าราชการว่าข้าราชการคือผู้มีความรู้มีความสามารถ , บุคลากรนอกจากจะต้องผ่าน กระบวนการอบรม ฝึกฝน และพัฒนาโดยการสอนแนะแล้ว บุคลากรภาครัฐต้องมีความกระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้อยู่อย่างสม่ำเสมอ พัฒนาดตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความชำนาญในอาชีพพร้อมที่ให้บริการประชาชน , งบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ปัจจุบันหน่วยงานมี อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ การขาดงบประมาณสนับสนุนย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานไม่สามารถดำเนินไปต่อได้ เพื่อให้ทำงานนั้นมีความต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรได้รับการสนับสนุน เบื้องต้นสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ได้จัดทำคำขอของงบประมาณสนับสนุน และบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้สามารถมีเครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน, การบริการจัดการภายในองค์กร ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา

หนองจอก ในเรื่องของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางการให้บริการมีไม่เพียงพอ ถ้ามีการเพิ่ม จุดบริการมากยิ่งขึ้นจะส่งผลให้การพัฒนาการบริการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น, การคมนาคม ค่อนข้างจะมีปัญหาและอุปสรรคในการเดินทาง เนื่องจากทางเข้าออกของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เป็นทางส่วนบุคคล เมื่ออยู่ในฤดูฝนน้ำท่วมขังรถยนต์ขนาดเล็กไม่สามารถสัญจรได้ วิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวหน่วยงานขอความช่วยเหลือสนับสนุนจากกรมที่ดิน ให้จัดส่งรถยนต์ขนาดใหญ่เพื่อคอยรับส่งบริการประชาชน

ผลการวิจัยพบว่าไม่สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมองว่าปัญหาการให้บริการมีองค์ประกอบของ คน (บุคลากร) ที่ควรได้รับการพัฒนา, งบประมาณเป็นตัวสนับสนุนกิจกรรมการให้บริการ, การบริการจัดการภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก การพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต้องพัฒนาบุคลากร ให้มีความพร้อมความพร้อมหมายถึง บุคลากรมีความรู้มีความสามารถ มีความเข้าใจในข้อกำหนด มีความเข้าใจในภารกิจของงานในหน้าที่ บุคลากรใฝ่เรียนรู้อยู่เสมอ และมีการพัฒนาจนเกิดความชำนาญในอาชีพ พร้อมทั้งจะทำหน้าที่ให้บริการประชาชน, การสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างประชาชนกับบุคลากรผู้ให้บริการประชาชน อธิบายถึงกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนได้รับรู้ หากประชาชนเรียนรู้และมีความรู้มากกว่าบุคลากรแล้ว งานให้บริการย่อมเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสำคัญยิ่งประชาชนเกิดความพึงพอใจที่ไม่ต้องใช้เวลาอยู่กับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เป็นเวลานาน ๆ การเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันจึงเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี, การพัฒนาระบบการทำงาน การบริหารระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง เพิ่มจุดประชาสัมพันธ์สื่อสารให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เพิ่มช่องบริการการจดทะเบียนให้มากขึ้นเพื่อลดการรอคิวการให้บริการให้สั้นลง

ผลการวิจัยพบว่าไม่สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมองว่าการพัฒนาการบริการที่ดีให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องเริ่มพัฒนาจาก คน (บุคลากร) , การสร้างการรับรู้ร่วมกันเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ส่งเสริมให้การพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น , การบริหารจัดการกับระบบการให้บริการ บริหารจัดการกับระยะเวลาการให้บริการให้สั้นลง เป็นอีกแนวทางที่ทำให้การพัฒนาการให้บริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถความชำนาญในอาชีพการให้บริการ และ กระตุ้นให้บุคลากรใฝ่เรียนรู้ มีความกระตือรือร้น มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ที่สำคัญบุคลากรต้องมีจิตสาธารณะ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. บริหารจัดการกับงบประมาณในการดำเนินงานให้เพียงพอ
3. สร้างการรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อมิให้เกิดปัญหา

4. สนับสนุนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้มีการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อให้เกิดความชำนาญในอาชีพ

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็น ของประชาชน หรือผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน ให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ของหน่วยที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยวิธีคุณภาพและเชิงปริมาณ จะทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

Kotlor (2000) การให้บริการ สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2565 จาก <https://www.rungsupmarketing.com/blog/>

Nadler และ Wiggs (1989) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สืบค้นเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2565 จาก <http://www.hrdbridge.com/16925512>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตเจริญ ศรีขวัญ หลักสูตรชีววิทยาและวิทยาศาสตร์ทั่วไป

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ Sronkwan@gmail.com เทคโนโลยีสร้างความ
พลิกผัน เสวนาพาที เล่าสู่กันฟัง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2565
จาก http://www.senate.cmru.ac.th/files/document/20210824151824_doc.pdf

ความหมายของเทคโนโลยี สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2565

จาก <https://sites.google.com/site/technologystudentfive/thekhnoloyi-hmay-thung-xari>

กรมที่ดิน ภารกิจหลักของกรมที่ดิน สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2565

จาก <https://www.dol.go.th/Pages/home.aspx>

กรมที่ดิน การจองคิวผ่านระบบ e-QLands Application การจดทะเบียนออนไลน์

สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2565 จาก <https://www.dol.go.th/Pages/home.aspx>

อรพรรณ ชมชื่น (2554) การประเมินคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

รุ่งลาวัลย์ ก่อแก้ว (เมษายน, 2556) ความพึงพอใจของผู้รับบริการสิทธิและนิติกรรมทุกประเภท ของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดสระแก้ว วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

วิลาสินี นามสี (2553) ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต

อำเภอภูซำปูน จังหวัดอุบลราชธานี วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

นิตยา พริ้วราม (2558) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา
โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
การท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ วิทยานิพนธ์ตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นารี คำมุงคุณ (เมษายน, 2563) คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร