



ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

ดวงเดือน ใจหาญ

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน  
สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ  
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

ชื่อเรื่อง

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

โดย

ดวงเดือน ใจหาญ

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล)

วันที่ 23 เดือน ต.ค. พ.ศ. 54

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารณา ยศสูง)

วันที่ 19 เดือน ต.ค. พ.ศ. 54

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์)

วันที่ 28 เดือน ต.ค. พ.ศ. 54

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล)

วันที่ 23 เดือน ต.ค. พ.ศ. 54

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 25 เดือน ต.ค. พ.ศ. 554

|                        |                                                                                                |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง             | ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของ<br>สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย |
| ชื่อผู้เขียน           | นางสาวดวงเดือน ใจหาญ                                                                           |
| ชื่อปริญญา             | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ<br>ภาครัฐและเอกชน                            |
| ประธานกรรมการที่ปรึกษา | อาจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล                                                                        |

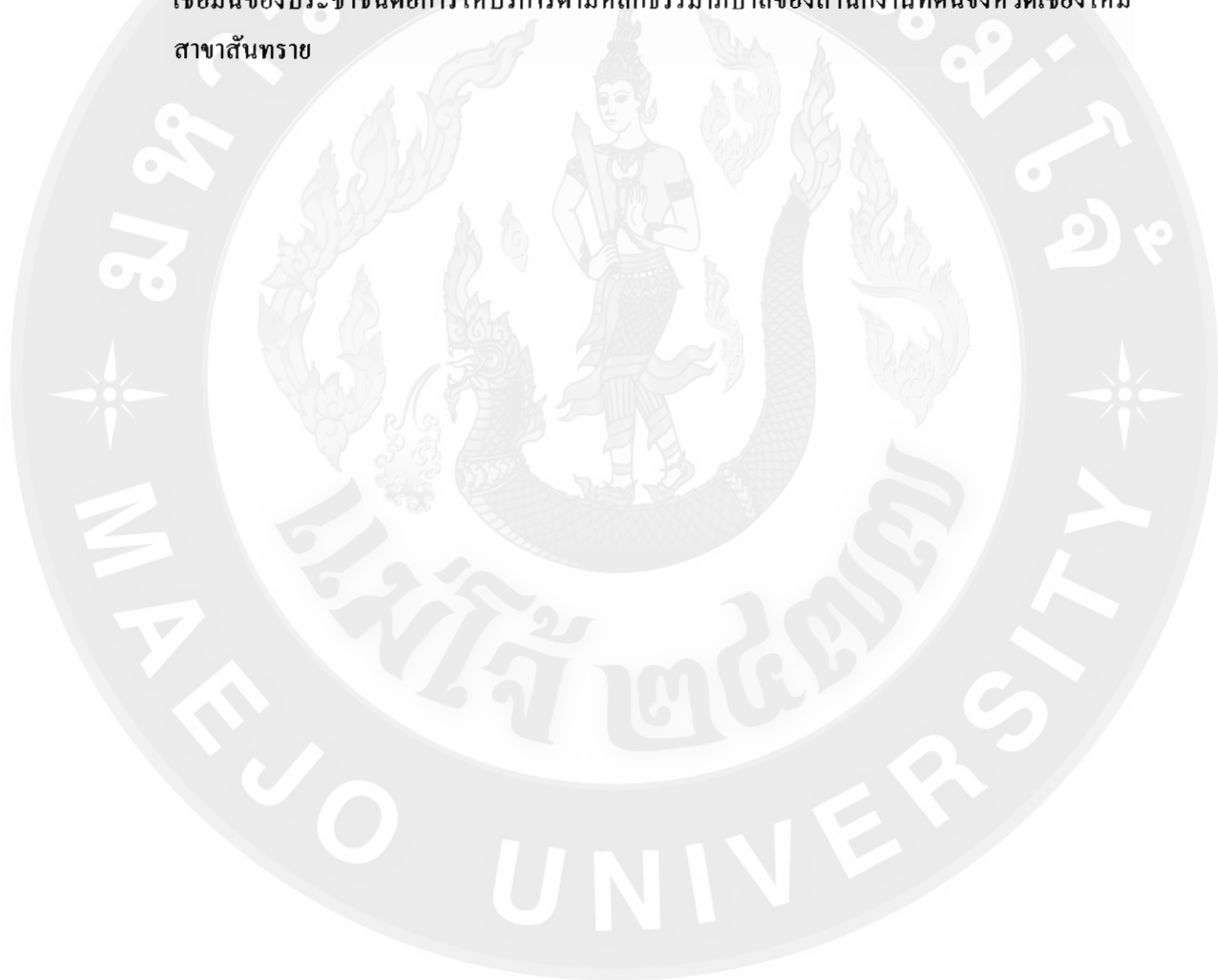
### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ช่วงเดือนธันวาคม 2553 จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทของการมาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินมากที่สุด คือ งานจดทะเบียนประเภทขาย ขายฝาก โฉนดโอนและจำนอง

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมาก เนื่องจากจากสำนักงานที่ดิน ได้วางแผนการปฏิบัติงานโดยได้มีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่โดยการให้มีการศึกษาดูงาน และมีการฝึกอบรมงานการให้บริการเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้มากขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ เทียบตรง ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่ดีมีประโยชน์แก่ประชาชนได้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ส่วนเพศ และอายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย



|                                |                                                                                                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Title                          | The Reliability of Service Provision in accordance with<br>Good Governance of Chiang Mai Land Office,<br>Sansai Branch |
| Author                         | Miss Duangdoen Jaiham                                                                                                  |
| Degree of                      | Master of Public Administration in Public and Private<br>Organization Administration                                   |
| Advisory Committee Chairperson | Dr. Sinth Sarobol                                                                                                      |

### ABSTRACT

This study was aimed to explore: 1) people's reliability of service provision in accordance with good governance of Chiang Mai Land Office, Sansai branch and 2) relationships between personal factors and people's reliability of the service provision. A set of questionnaires passing content validity and reliability tests was used for data collection administered with 335 people using the service of Chiang Mai Land Office, Sansai branch. Obtained data were analyzed by using the SPSS for Window.

Results of the study revealed that of the respondents were female and bachelor's degree graduates. They used the services on sales registration, Sell on consignment, redeem, and mortgage. Based on 6 principles of good governance: ethics, worthiness, responsibility, transparency, and rule of law, it was found that most of the respondents had a high level of reliability of the service provision. This was because Chiang Mai Land Office had held an educational tour and training for its staff. This made them work correctly and clearly and be able to give useful suggestions to service users. Besides, there was a statistically significant relationship between educational attainment of the respondents and their reliability of the service provision of Chiang Mai Land Office, Sansai branch. However, there was no statistically significant relationship between sex and age of the respondents and their reliability of the service provision.

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา ขสสุข อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์ กรรมการที่ปรึกษา ซึ่งท่านกรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ในการแก้ไขสิ่งบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม ที่เป็นประโยชน์หลายประการ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้สั่งสอนให้ความรู้มา และขอขอบคุณ พี่ น้องเพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณสงคราม อุปละนาละ ผู้ซึ่งคอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาและคอยเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ หากผลงานฉบับนี้พอจะมีความดีหรือเป็นประโยชน์อยู่บ้าง ก็ขอขอบคุณดีงามทั้งหมดให้กับ บิดา มารดา และ คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา แต่หากมีข้อบกพร่องใด ๆ ข้าพเจ้าขอมิยอมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ดวงเดือน ใจหาญ

ตุลาคม 2554

## สารบัญ

|                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ                                           | (3)  |
| Abstract                                           | (5)  |
| กิตติกรรมประกาศ                                    | (6)  |
| สารบัญ                                             | (7)  |
| สารบัญตาราง                                        | (8)  |
| สารบัญภาพ                                          | (12) |
| บทที่ 1 บทนำ                                       | 1    |
| ความสำคัญของปัญหา                                  | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                            | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                          | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย                                  | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                    | 4    |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร                              | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน         | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ                  | 17   |
| แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล               | 20   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                              | 32   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย                               | 37   |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย                      | 38   |
| สถานที่ดำเนินการวิจัย                              | 38   |
| ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง                          | 38   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                         | 39   |
| การทดสอบเครื่องมือ                                 | 39   |
| การรวบรวมข้อมูล                                    | 40   |
| วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล                             | 40   |
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์                       | 41   |
| ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ | 41   |

## สารบัญ

หน้า

|                                                                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล<br>ของสำนักงานที่ดิน                                      | 46  |
| ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชน<br>ต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน | 53  |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ                                                                                       | 80  |
| สรุปผลการวิจัย                                                                                                             | 81  |
| อภิปรายผล                                                                                                                  | 84  |
| ข้อเสนอแนะ                                                                                                                 | 85  |
| บรรณานุกรม                                                                                                                 | 87  |
| ภาคผนวก                                                                                                                    | 93  |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม                                                                                                        | 94  |
| ภาคผนวก ข กระบวนการให้บริการ                                                                                               | 100 |
| ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย                                                                                                  | 103 |



## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                        | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของ เพศ ผู้ขอรับบริการ                                                                                       | 42   |
| 2 จำนวนและร้อยละของอายุผู้มาขอรับบริการ                                                                                      | 43   |
| 3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ขอรับบริการ                                                                            | 44   |
| 4 จำนวนและร้อยละของประเภทการมาขอรับบริการ                                                                                    | 45   |
| 5 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักคุณธรรม               | 47   |
| 6 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความคุ้มค่า            | 49   |
| 7 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความรับผิดชอบ         | 50   |
| 8 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม          | 51   |
| 9 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความโปร่งใส           | 53   |
| 10 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรม              | 54   |
| 11 ภาพรวมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล                                                         | 55   |
| 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก ธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน                        | 57   |
| 13 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน โดยยึดหลักคุณธรรม       | 58   |
| 14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน โดยยึดหลักความคุ้มค่า   | 59   |
| 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน โดยยึดหลักความรับผิดชอบ | 60   |
| 16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม | 61   |



## ตาราง

## หน้า

- |    |                                                                                                                                   |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 31 | ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน โดยยึดหลักความโปร่งใส | 78 |
| 32 | ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน โดยยึดหลักนิติธรรม    | 79 |



## สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน

37



## บทที่ 1

### บทนำ

การให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากสังคมในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ซึ่งปัจจุบันกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมเข้าสู่สังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนได้เรียกร้องการบริการที่ดีขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบการดำเนินการที่มากขึ้น

กรมที่ดินนับเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุผลตามนโยบายรัฐบาล ทั้งในด้านสวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในส่วนของ การแก้ไขปัญหาความยากจน โดยการจัดหาที่ดินทำกินให้แก่ผู้มีรายได้น้อย ด้านการคุ้มครองและอนุรักษ์ ทรัพยากรป่าไม้ และสัตว์ป่า ทรัพยากรดิน ทรัพยากรน้ำ และด้านประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ภายใต้ภารกิจหน้าที่ในการออกเอกสารสิทธิ การคุ้มครองสิทธิ และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดินเป็นทั้งหน่วยงานหลักตามกฎหมาย และหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ เพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศ สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการบริการประชาชนที่กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศ ในรูปแบบของสำนักงานที่ดินจังหวัด 76 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา จำนวน 431 แห่ง รวมทั้งสิ้น 866 แห่ง ปัจจุบันแม้ว่าประเทศจะประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ แต่จำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมายังคงมีจำนวนสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมที่ดินจึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สมัยใหม่ มาใช้ในสำนักงาน กุญแจไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง ระบบงาน บุคลากร สถานที่ ส่งผลให้สามารถบรรลุผลการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ และยังสามารถให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีเพื่อยืนยันให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิด

ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรับ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีภารกิจหลัก คือการให้บริการประชาชนในเรื่องทั้งหลายที่เกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องงานทะเบียน และงานรังวัด ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ประสบปัญหาและได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้งจากประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการที่ล่าช้า ไม่มีมาตรฐาน ประชาชนไม่ได้รับการบริการที่เป็นธรรม และเสมอภาค จากการให้บริการของ ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องสุจริต ยุติธรรม และเสมอภาค นอกจากนี้ประชาชนผู้มาใช้บริการยังรู้สึกเกรงกลัวเจ้าหน้าที่เนื่องจากกลัวว่าจะไม่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ หากไม่ปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ ซึ่งเป็นเหตุให้ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายในอดีตค่อยลงไปในสายตาของผู้มาขอรับบริการ และเมื่อสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การให้มีคุณภาพสูงเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้นำนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติเพื่อสร้างความยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และความศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป กระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องยึดความยุติธรรม และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการนั้นต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาล สอดคล้องกับวิสัยทัศน์กรมที่ดิน คือ เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ ประกอบกับประเด็นยุทธศาสตร์กรมที่ดินประเด็นที่ 4 ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีความเป็นเลิศ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานดังนี้

1. สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรต่อไป
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย จะได้รับประโยชน์จากการทำงานในการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของกรมที่ดิน ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักของกรมที่ดิน คือ งานบริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในเดือน ธันวาคม 2553

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ในกระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ใน 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม

### 3. ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินศึกษาวิจัย เดือน ตุลาคม 2553 ถึง เดือน ธันวาคม 2553

### 5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ประกอบด้วย

5.2.1 หลักนิติธรรม

5.2.2 หลักความโปร่งใส

5.2.3 หลักการมีส่วนร่วม

5.2.4 หลักความรับผิดชอบ

5.2.5 หลักความคุ้มค่า

5.2.6 หลักคุณธรรม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้แก่ การรับคำขอ ตรวจสอบหลักฐาน จ่ายบัตรคิว การสอบสวนสิทธิและนิติกรรม และการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ และระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในช่วงเดือน ธันวาคม 2553

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจ ความเชื่อใจ ของประชาชน ต่อการให้ บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

การให้บริการ หมายถึง การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการบริการประชาชน งานการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในด้านงานทะเบียน



**หลักธรรมาภิบาล** หมายถึง หลักในการให้บริการ ที่ส่งผลให้เกิดความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ประกอบด้วย หลักการบริหารงานด้วยหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม

**หลักนิติธรรม** หมายถึง การให้บริการตามกฎหมาย ขอบบังคับต่างๆ ด้วยความถูกต้อง ความดีงาม มีการกระจายอำนาจการพัฒนามูลากรอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รมรงค์ให้บุคลากรยึดถือหลักความชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม

**หลักความโปร่งใส** หมายถึง กระบวนการให้บริการและกฎเกณฑ์ต่างๆ มีการเปิดเผยตรงไปตรงมา สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ บุคลากรและประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง มีกระบวนการให้บุคลากรสามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

**หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง การให้บริการที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้ การวางแผนการปฏิบัติงาน การประเมินผลงานและเสนอความเห็นในการตัดสินใจ การได้ส่วน การพิจารณา และการแสดงประจาคมติ เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังในการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน

**หลักความรับผิดชอบ** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและผู้บริหารในการให้บริการแบบใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผลของการปฏิบัติหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และสร้างความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย

**หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การให้บริการโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีความรวดเร็ว มีคุณภาพ รมรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน

**หลักคุณธรรม** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้องดีงาม สร้างคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น ทำให้สังคมมีเสถียรภาพ ทุกคนสามารถอยู่ด้วยกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการในงานด้านทะเบียนที่ดิน จากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

**งานทะเบียนที่ดิน** หมายถึง งานทะเบียนที่ดินทุกประเภทในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร บทความทางวิชาการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ แล้วนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
  - 3.1 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล
  - 3.2 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล
  - 3.3 ระดับของหลักธรรมาภิบาล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

##### ความหมายของการให้บริการประชาชน

ความหมายของการให้บริการประชาชน ได้มีผู้เสนอไว้ ดังนี้

บรรจง กาญจนาคุล (2523: 80-81) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนคือการที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคม หรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นิคยา พงษ์พานิช (2536: 14) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนถือเป็นการรับใช้ประชาชนอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้การให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนเป็นการบริการในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” กล่าวคือเป็นกิจกรรม หรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจะต้องสามารถสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 5) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูล และให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ไม่ได้เป็นการปฏิบัติรับใช้เหมือนเจ้านายกับลูกน้อง แต่เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเหมือนกับมิตร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ได้ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ สิ่งที่เอื้ออำนวยเป็นสิ่งที่จับต้อง และสัมผัสแต่ละต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย ซึ่งการบริการจะได้กระทำขึ้นจากผู้ให้บริการและจะส่งมอบถึงผู้รับบริการ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลคนในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### แนวคิดการให้บริการประชาชน

แนวคิดการให้บริการประชาชนเป็นแนวคิดที่หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่รัฐให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก หรือปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จ ตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การขออนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงาน หรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย รวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอนและชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการที่สำคัญคือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐพึงระลึกว่า มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่รัฐ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548: 48-49) คือ ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐ ทุกแห่งว่า การให้บริการในงานแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และ หากต้องเสียค่าธรรมเนียมประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร

กรมการปกครอง (2536: 3-11) ได้ให้ความหมายว่า “การให้บริการที่ดี หมายถึงการที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้” โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้

### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่าง และหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างานและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพงหลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 เวลามาและเวลากลับ ตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและลากลับก่อน

1.2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับประชาชนที่มาติดต่อดำรงการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อดำรงงาน

### 2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเท สะดวกไม่ตั้งตู้ ชั้น บังประตู หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก แลกวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรพิมพ์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

## 2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกับหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกา

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งความรู้ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบ่งชี้ประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1 ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งาน ในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในรายงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

2.3.3 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาขอยืมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.4 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชน มีความรู้สึกลูกชกถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.5 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.6 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ ถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

## 3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งทำกิริยาแลคำพูด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 10-11) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนถือว่าเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของรัฐบาล และข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศไทยได้มีการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยม ซึ่งเป็นกระแสความคิดสากลนั้นภารกิจของระบบราชการซึ่งแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ ก็ต้องหันมามุ่งเน้นในเรื่องการบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยงานราชการนั้นถือเป็นเงื่อนไขสำคัญว่าหน่วยงานราชการนั้น และ แม้กระทั่งรัฐบาลจะได้รับความสนับสนุนและความร่วมมือจากประชาชนมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะในเรื่องต่างๆ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ หากระบบราชการภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลไม่สามารถจัดการบริการสาธารณะได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญของประเทศไปในที่สุด การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ประชาชนจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานราชการทุกหน่วยในทุกระดับ

การให้บริการของภาคเอกชน ได้กำหนดเป้าหมายสำคัญไปที่ลูกค้า มุ่งหวังที่ผลกำไรเป็นหลัก ซึ่งแตกต่างกับภาคราชการ เท่าที่ผ่านมาการให้บริการของภาคราชการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน เช่น งานทะเบียนของราชการต้องปรับปรุงใหม่ให้เป็นคำร้องเดียวกัน เพียงแต่ทำเครื่องหมายเลือกว่าจะใช้บริการประเภทใด (ชนะศักดิ์ ชูบุรณ, 2540: 4) อีกทั้งได้มีการเปลี่ยนแปลง การยกเลิกระเบียบการแจ้งความเอกสารทางทะเบียนราษฎรหาย หรือถูกทำลายกับพนักงานสอบสวน โดยให้มาแจ้งต่อนายทะเบียนเพื่อขอออกเอกสารใหม่ได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวหน้าไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุงระบบ และโครงสร้างต่างๆ ภายในประเทศหลายประการ นอกจากการปรับปรุงในเรื่องโครงการสาธารณูปโภค ฯลฯ แล้วสิ่งหนึ่งถือได้ว่าสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการเป็นกลไกของรัฐสำหรับแปรนโยบายของรัฐสู่ภาคปฏิบัติซึ่งมีเอกชน หรือประชาชนเป็นผู้รับการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รับผลจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม

ดังนั้นเพื่อก้าวให้ทันยุคอุตสาหกรรมใหม่ การปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อบริการประชาชน และภาคเอกชนของระบบราชการ และข้าราชการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึง และเร่งรีบดำเนินการ การปฏิบัติงานของข้าราชการในปัจจุบันควรมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญ และนำประเทศไปสู่การพัฒนา วิธีการปฏิบัติราชการแบบเก่าที่ล้าช้าควรยกเลิก ควรนำ

วิธีการธรรมาภิมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานราชการ โดยหลีกเลี่ยงการบริหารงานบนแผ่นกระดาษ ไม่ยึดติดกับระเบียบกฎหมายเกินไป และควรมีการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานตามควร เพื่อความรวดเร็วโดยสร้างจิตสำนึกความเป็นข้าราชการให้เกิดขึ้นในจิตใจ โดยดำเนินการให้บริการประชาชน และอำนวยความสะดวก และตามเป้าหมายของระบบราชการ

เงื่อนไขสำคัญบางประการของข้าราชการที่ดี ต้องสำนึกว่าข้าราชการมิใช่ผู้อยู่เหนือประชาชนหากที่สำคัญคือ การบริการประชาชนให้ได้รับประโยชน์สุขมากที่สุด ตระหนักในความรู้สึกของประชาชนที่หวังพึ่งข้าราชการ และผลของความผิดหวังเมื่อประชาชนพึ่งข้าราชการไม่ได้ และข้าราชการควรตั้งมั่นที่จะแสวงหาวิธีการทำงานได้ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ โดยพยายามแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อจัดปัญหาของราษฎรให้ตรงจุดเสมือนหนึ่งปัญหาต่าง ๆ ของราษฎรเป็นปัญหาของตนเอง เพราะความตั้งใจ ความผูกพันในการที่จะแก้ปัญหาจะมีมากกว่าการคิดว่าปัญหานั้นเป็นของคนอื่นที่ตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการสร้างแนวทางในการบริการประชาชนด้วยการสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจ ความร่วมมือ ตลอดจนขจัดความขัดแย้งและความไม่เป็นธรรม (ปรีชา คงฤทธิศึกษากร, 2525: 18-19)

หลักการและปัจจัยในการให้บริการประชาชน จะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจ เข้มยืมเมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่ก็สุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชน (พิศาล มุลศาสตร์สาทร, 2529: 15)

ในทัศนะของ Max Weber (1966: 340) เห็นว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่ได้คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด กล่าวคือ ยิ่งพฤติกรรมการให้บริการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด พฤติกรรมนั้นยิ่งมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น หลักการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คือ หลักการไม่คำนึงถึงตัวบุคคลแบบ *Sine et Studio* มีลักษณะเป็นการให้บริการโดยปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอหรือความสนใจเป็นพิเศษหลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน



## หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ โดย John D. Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าควรพิจารณาใน 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (สุจิต จันทรประทีน, 2535: 13) ในขณะที่ กุลชน พงศธร (2530: 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาหลักการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องจัดให้ผู้มาใช้บริการทุกคนทั่วหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ Elihu and Brenda Danet (1973: 19 อ้างในสุจิต จันทรประทีน, 2535: 15) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐไว้ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อครอบคลุมให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบกฎเกณฑ์ตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก

นอกจากนี้ เชดส์กดี ชูศรี (2536: 16-17) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก โดยกล่าวถึงสิ่งที่ต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการประชาชน 5



ประการ คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ครบถ้วนสมบูรณ์ รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค เต็มใจและจริงใจ

แนวทางการให้บริการประชาชนบางกรณีอาจเรียกว่า แนวทาง วิธีการ เทคนิค การดำเนินงานหรือลักษณะของการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน จากแนวทางการให้บริการประชาชนดังกล่าวข้างต้น ทำให้หลายหน่วยงานมีการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสม และความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน ตัวอย่างแนวทางการให้บริการประชาชน มีดังนี้

1. การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นตัวอย่างเช่น โดยปกติการขอใบอนุญาตใหม่ หรือต่อใบอนุญาตสำหรับกิจการอุตสาหกรรม ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย การรื้อถอน ต่อเติม หรือตัดแปลงอาคาร เป็นต้น เมื่อยื่นหลักฐานครบถ้วนจะใช้เวลาประมาณ 30 วัน และอาจไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือเสียค่าใช้จ่าย 50 บาท เป็นต้น แต่ถ้าประชาชนสมัครใจ และต้องการใบอนุญาตดังกล่าวเร็วกว่าเวลาปกติ เช่น 20 วัน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายรวม 300 บาท หรือถ้าประชาชนต้องการใบอนุญาตภายใน 10 วัน อาจเสียค่าใช้จ่าย 500 บาท เป็นต้น ทั้งนี้เงินค่าใช้จ่ายทุกบาททุกสตางค์จะต้องมีใบเสร็จ และเป็นเงินรายได้ของหน่วยงานอย่างชัดเจน การนำแนวคิดนี้ ไปประยุกต์ใช้จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังนี้ คือใช้ได้กับงานบางอย่าง เป็นงานที่แต่ละหน่วยสามารถทำได้เอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หรือเกี่ยวข้องน้อยมาก หน่วยงานเป็นต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่าเมื่อหลักฐานครบถ้วนแล้วแต่ละอย่าง โดยปกติจะใช้เวลาดำเนินการนานเท่าใด พร้อมติดประกาศให้ประชาชนรู้อย่างชัดเจน โดยกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบ หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานนั้น

2. การจับบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากร อย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษมีหน้าที่เดินพบประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มติดต่อราชการ คอยคำถาม ให้คำแนะนำหรือ ให้ความช่วยเหลือประชาชน มิใช่นั่งประจำอยู่ที่โต๊ะแล้วคอยตอบคำถามเมื่อมีประชาชนมาถามเท่านั้น

3. การเปิดกว้างช่องทางการให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหลายอย่างอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายได้ เป็นต้นว่า การร้องทุกข์ ร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การจัดส่งเอกสาร การชำระค่าบริการไฟฟ้า น้ำประปา และการจัดเก็บขยะเหล่านี้ หน่วยงานของรัฐอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อความ หรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจับบุคลากรรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. การให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน การให้บริการดังกล่าวมีลักษณะสำคัญคือ เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกคน แต่ละหน่วยงานร่วมมือ และประสานงานกันโดยทุกหน่วยงานจะต้องประสานงานเพื่อออกระเบียบ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน ตั้งแต่รับคำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จให้อยู่ในระเบียบเดียวกัน การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือสถานที่เดียว มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน และเข้าใจง่ายมีการประชาสัมพันธ์ และจัดบุคลากรคอยให้คำแนะนำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไปอย่างเปิดเผยว่า ในการติดต่อขอใช้บริการแต่ละเรื่องเจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องการเอกสาร หลักฐานใดบ้าง หากต้องเสียค่าธรรมเนียมต้องระบุจำนวนเงินที่ชัดเจนด้วย

5. การเปิดช่องทางเบ็ดเสร็จให้งานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง เช่น ให้บริการคำขอรับรองราคาประเมิน คำขอแก้ไขตัว ชื่อสกุล คำขอคัดค้าน เป็นต้น

6. การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ หมายถึง การเพิ่มเวลา หรือขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เช่น ขยายเวลาการบริการประชาชนในวันปฏิบัติราชการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง เพิ่มชั่วโมงทำงานในวันเสาร์ หรือวันหยุดสำคัญของทางราชการ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ ตัวอย่าง การให้บริการเมื่อมีการเพิ่มเวลาให้บริการ เช่น รับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ ยกเว้น การจดทะเบียนที่ต้องมีประกาศและรังวัด

7. การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อออกไปพบปะประชาชน และให้บริการตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่เป็นประจำทุกเดือน โดยฝ่ายบริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการเคลื่อนที่ด้วย เช่น การทำทะเบียนราษฎร์ การเก็บภาษี และการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ ควรประกาศล่วงหน้า

8. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น เช่น ใช้การประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการโดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ การรับชำระค่าบริการผ่านธนาคาร และเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมทั้งการขยายจุดรับชำระเงินไปยังไปรษณีย์ที่มีอยู่ทั่วประเทศหรือสำนักงานตัวแทน เป็นต้น

9. การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เช่น เมื่อประสบภัยธรรมชาติหรือเมื่อประเทศประสบภาวะปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ หน่วยงานของรัฐอาจดำเนินการบางอย่าง เพื่อให้บริการผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้ประชาชนผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาล ค่าภาษี ค่าติดตั้งประปา และการขายสินค้าราคาถูกให้ประชาชน

10. การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะของระบบเปิด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐด้วย

11. การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจ คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทัวถึง น่าเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การให้บริการลักษณะเหล่านี้ไม่เพียงมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ยังมีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธา และยอมรับมากขึ้นซึ่งหน่วยงานของรัฐได้จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐขึ้น เพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงามอย่างน้อย 7 ประการคือ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548: 47-48)

11.1 การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละอดทน มีความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ สุภาพ มีเมตตาธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

11.2 การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ และประชาชนโดยส่วนรวม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้อาสาหรือสมัครใจเข้ามาปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติ และประชาชนจึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีงามในการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนถ้าหากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำได้ก็จะช่วยสร้างความเจริญ และยกมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

11.3 การวางตัวให้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรทะเลาะทแยงขอร้องอย่างจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหราโอ่อ่า ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือกินอยู่อย่างดิเก็นความพอดี แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมปรับตัวในลักษณะที่กินอยู่แค่พอดี รู้จักใช้จ่ายแค่พอดี รู้จักประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย

11.4 การไม่ใช้สถานะ หรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไปก้าวก่ายหรือแทรกแซงการบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนขั้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดในเวลาเดียวกัน ต้องไม่ยอมให้คู่สมรส ญาติสนิท บุคคลในครอบครัว หรือผู้ใกล้ชิดก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนหรือผู้อื่น ไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองโดยมิชอบรวมถึงการไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เรียกร้องของขวัญ

ของก่านัลหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ต่างๆ อันจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

11.5 การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชนและรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

11.6 การไม่ใช้ และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะนี้เพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

11.7 การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด เจ้าหน้าที่ของรัฐควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่งเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง

นอกจากนี้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการยังได้กำหนดค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐหรือเรียกว่า I AM READY ซึ่งประกอบด้วย 8 ประการ ได้แก่ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546: 5)

1. Integrity หมายถึง ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
2. Activeness หมายถึง ขยัน ตั้งใจทำงาน
3. Morality หมายถึง มีศีลธรรม คุณธรรม
4. Relevancy หมายถึง รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม ตรงกับความต้องการของประชาชน
5. Efficiency หมายถึง มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
6. Accountability หมายถึง รับผิดชอบต่อผลงาน ค่อสังคม
7. Democracy หมายถึง มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย สนับสนุนการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส
8. Yield หมายถึง มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

จากแนวคิดการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่าการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์การ ราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirements) ความเหมาะสมต่อ การใช้ สอย (Fitness for Use) และระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้ สอย และตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับคำว่า

Grade = เกรดหรือระดับของสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้อยู่

Consistency = ความสม่ำเสมอของคุณสมบัติของสินค้านั้น ๆ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ระดับใด ๆ เพราะมั่นใจว่า คุณภาพของสินค้านั้นเหมาะสมต่อการใช้อยู่ในระดับราคาที่ตนเองพอใจ และที่ซื้ออย่างค่อเนื่อง เพราะมั่นใจว่า ทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าชิ้นนั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ ส่วนคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

### การวัดคุณภาพของการบริการ

อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า นับจำนวนหรือให้คะแนนในการประเมินระดับคุณภาพของการ บริการ หลังจากได้รับบริการนั้นๆ ซึ่งต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 16) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. Characteristics of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของการ บริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกลักษณะหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้นๆ

2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของการบริการมุ่งเน้น ถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการ

ของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้เรียกรวม ๆ ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

Berry และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (อ้างใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539: 17) พบว่า ลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัยคือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
  2. Responsiveness หรือความตอบสนอง การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
  3. Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
  4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
  5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
  6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด
  7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
  8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
  9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
  10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- นอกจากนี้ จารุบุรณ์ ปาณานนท์ (2533: 11-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการดังนี้
1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
  2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
  3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
  4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายในการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
  5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื้อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

### คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชน อยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ ที่องค์กรจะได้รับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการภาครัฐ จะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกรับพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

ประสิทธิผลขององค์การภาครัฐ มักคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึง การประเมินคุณภาพขององค์การภาครัฐว่าหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้ (Steers, 1977: 1-2 อ้างใน ปิยะ อุทาโย, 2539: 12)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือการวัดประสิทธิผลขององค์กรที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปราม คือ การเพิ่มผลการ



จับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะ สามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจกล่าวสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เช่นบางคดีที่เกิดขึ้น แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ อาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล

#### ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

คำว่า “ธรรมาภิบาล” หรือที่บางท่านเรียกว่า ธรรมรัฐ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “good governance” ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2543: 63) ได้อธิบายว่า “good governance” ได้เริ่มนำมาใช้เมื่อต้นทศวรรษที่ 1990 โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก และเอกสารของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ซึ่งองค์การระหว่างประเทศทั้งสองนี้ถือว่า good governance เป็นพื้นฐานสำคัญในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขให้ประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจะต้องสร้างให้เกิดธรรมาภิบาลขึ้น และมีการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้ในสัญญารับการสนับสนุนทางการเงินอย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองนี้จะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาสามารถพัฒนาเศรษฐกิจให้กลับสู่เสถียรภาพได้อย่างรวดเร็ว และในระยะยาวสังคมที่มีธรรมาภิบาลจะเป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง มั่นคง มีความสมดุลในการบริหารบ้านเมือง และมีภูมิคุ้มกันวิกฤตที่จะเกิดขึ้นภายหลัง

หลังจากนั้นคำว่า “good governance” นี้ ได้เริ่มนำมาใช้กันแพร่หลายภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ “ธรรมรัฐ หรือ good governance” เป็นแนวความคิดหนึ่งในหลายแนวความคิด ที่ถือได้ว่าเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาในการทำงานของภาครัฐ (public sector) ภาคเอกชน (private sector) และภาคเอกชนหรือองค์กรสังคมต่างๆ (civil society) ซึ่งแนวคิดนี้ได้ปรากฏขึ้นครั้งแรกในรายงานของธนาคารโลกเมื่อปี 2532 และต่อมา



องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program ; UNDP) ได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวไปวิเคราะห์และอธิบายรายละเอียดในเอกสาร Governance for Sustainable Human Development จากนั้นแนวคิดนี้ได้นำมาใช้ในหลายองค์กร อาทิ ธนาคารพัฒนาการแห่งเอเชีย (ADB) ธนาคารโลก (World Bank) ที่ได้นำมาใช้กับประเทศในแถบเอเชีย เพื่อแก้ปัญหาทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (มนตรี กนกาวรี, 2547: 1) ในส่วนของประเทศไทยหลังจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี 2540 เนื่องมาจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจำนวน 17.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) รัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าต้องสร้าง “good governance” ขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงโดยปริยายว่า ทั้งรัฐบาลไทยและกองทุนการเงินระหว่างประเทศเชื่อว่าวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากการบริหารจัดการที่ไม่ดีหรือธรรมาภิบาล (bad governance) (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542: 17 - 18) และจากนั้นมาแนวความคิดในเรื่อง good governance หรือ ธรรมรัฐ ได้ถูกนำเสนอผ่านสื่อมวลชน โดยนักคิด นักวิชาการ และผู้นำทางสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยได้ให้ความหมาย หลักการ แนวทางปฏิบัติที่มี จุดเชื่อมโยงร่วมกันในเรื่องของความร่วมมือ ความเสมอภาค ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส ความชอบธรรมความยุติธรรม ความคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ ซึ่งแนวความคิดดังกล่าวได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานในภาครัฐ ในเรื่องของการสร้างระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งรวมไปถึงการสร้างระบบบรรษัทภิบาล ในส่วนของภาคเอกชน อันเป็น การเคลื่อนไหวผลักดันที่สำคัญที่ทำให้ธรรมรัฐเกิดขึ้นเป็นรูปธรรมในสังคม ในการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับ

ความหมายของหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมจากนักคิด นักวิชาการ และผู้นำทางสังคม ดังนี้

ธีรยุทธ บุญมี (2541: 23) กล่าวว่า good governance หรือ ธรรมรัฐ มีความหมายว่าเป็นการบริหารจัดการประเทศที่ดีในทุกๆ ด้าน และทุกๆ ระดับ การบริหารจัดการที่ดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีหลักคิดว่าทั้งประชาชน ข้าราชการบริหารประเทศเป็นหุ้นส่วน (partnership) กันในการกำหนดชะตากรรมประเทศ แต่การเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่หลักประกันว่าจะเกิดธรรมรัฐ หรือ good governance ต้องหมายถึง การมีกฎเกณฑ์กติกาที่จะให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ประสิทธิภาพ ความเป็นธรรมและการมีส่วนร่วมของสังคมในการกำหนดนโยบายบริหาร ตรวจสอบ ประเมินผลอย่างจริงจัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2545: 387) กล่าวว่า คำว่า good governance สามารถเรียกเป็นภาษาไทยได้หลายอย่าง เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การบริหารจัดการที่ดี การกำกับดูแล

กิจการที่ดี เป็นต้น ค่อมาราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติ good governance อย่างเป็นทางการว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง วิธีการดำเนินการปกครองที่ทำให้เกิดผลดีและความเหมาะสม

นิรันดร์ เมืองพระ (2543: 5) กล่าวว่า ธนาคารโลกได้อธิบายคำว่า “Governance” ว่า หมายถึง การกำหนดกลไกอำนาจของภาครัฐในการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา โดยให้ความหมายของคำว่า “good governance” ว่า หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน โดยกำหนดนโยบายที่ประชาชนสามารถรับทราบและเข้าใจได้ มีลักษณะเปิดเผยและเป็นนโยบายที่มีประโยชน์ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้มีจริยธรรมปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณชน ประกอบไปด้วยหลักนิติธรรม มีกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ประชาชนในสังคมมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะอย่างเต็มที่ และในทางกลับกัน “poor หรือ bad governance” คือ การที่ฝ่ายบริหารกำหนดนโยบายโดยขาดการวางแผนไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ใช้อำนาจในทางที่มิชอบ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะและมีการฉ้อราษฎร์บังหลวงอยู่ทั่วไป

อานันท์ ปันยารชุน (2543: 13) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรม และ อภิบาล เป็นผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรม ที่บุคคลและสถาบันทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน มีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำการไปหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นและต่อเนื่อง อาจนำไปสู่การผสมผสานประโยชน์ที่หลากหลาย และอาจขัดแย้งกันได้

แสงทิพย์ อัมละมัย (2543: 43 - 44) กล่าวว่า “ธรรมาภิบาล” หรือ “ธรรมรัฐ” ไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน บุคคลแต่ละคนต่างให้ความหมายและมีความเข้าใจแตกต่างกันไปตามแนวคิด การศึกษา และประสบการณ์ของตน ดังนั้นคำว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบการบริหารจัดการหรือการปกครองที่ดี สามารถสร้างความเป็นธรรมและความสมดุลแก่กลุ่มผลประโยชน์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ ธรรมาภิบาลนั้นย่อมไม่ถูกจำกัดเฉพาะการใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐเท่านั้น หากแต่สามารถนำไปใช้กับการบริหารจัดการภาคเอกชนเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคมโดยรวมได้อีกด้วย

พระมหานรินทร์ นรินโท (2546: 14) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล เป็นภาษาบาลีไทย หมายถึง เป็นศัพท์ในภาษาบาลีมาแต่เดิม แล้วดัดแปลงให้เป็นภาษาไทยโดยไม่ต้องเปลี่ยนอะไรมากมาย เพราะรากภาษาไทยส่วนใหญ่ ก็เป็นบาลีและสันสกฤตอยู่แล้ว เช่น ภิกขุ แปลว่า พระ ก็นำมาใช้ในภาษาไทยเป็น พระภิกษุ ก็ไม่ต้องแปล วิชชา แปลว่า ความรู้ ก็นำมาใช้ในภาษาไทยเป็น วิชา อรหัต แปลว่า ผู้สำเร็จมรรคผลขั้นสูงสุดในพระพุทธศาสนาแล้ว นำมาใช้ในภาษาไทยเป็น พระอรหันต์ ก็ไม่ต้องแปลอีก คำว่า ธรรมาภิบาล สามารถกระจายออกเป็น ธรรม + อภิ + บาล รวมเป็น ธรรมาภิบาล ซึ่ง ธรรม แปลว่า เป็นธรรม หรือโดยเที่ยงธรรม หรือโดยบริสุทธิ์ยุติธรรม, อภิ

แปลว่า ยัง เป็น คำอุปสรรค ใช้นำหน้าคำที่ต้องการให้มีความหมายแปลกหรือพิเศษออกไป ในที่นี้ ท่านใช้นำหน้าคำว่า ปาล ซึ่งแปลว่า รักษา-คุ้มครอง-ป้องกัน และความหมายปัจจุบันอาจหมายถึง การบริหารหรือการจัดการด้วย ธมฺมาภิบาล จึงแปลว่า การรักษา การคุ้มครอง ป้องกัน หรือ การบริหาร การจัดการ (สิ่งใดสิ่งหนึ่ง) ซึ่งเป็นธรรม หรือยุติธรรม แล้วถูกนำมาใช้ในภาษาไทยเป็น “ธรรมาภิบาล” ในความหมายเดียวกัน

สุทัศน์ สุทธิกุลสมบัติ (2550) กล่าวว่า การบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล (good governance) เคยใช้คำว่า ธรรมรัฐ ประชารัฐ หรือธรรมรัฐแห่งชาติ การนำเอาคำนี้มาใช้ในระยะแรกถูกใช้ในงานพัฒนาสังคมและด้านการเงินของสถาบันการเงินนานาชาติ ประเทศไทย นำมาใช้อย่างจริงจังเมื่อ IMF (International Monetary Funds) และ ADB (Asia for Development Bank) ได้นำมาช่วยแก้ปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2540 ซึ่ง UN ESCAP (United Nation Economic and Social Commission for Asia and The Pacific) ได้กำหนดหลักการไว้ 8 ประการคือ การมีส่วนร่วม (participatory) การปฏิบัติตามกฎหมาย (rule of law) ความโปร่งใส (transparency) ความรับผิดชอบ (responsiveness) ความสอดคล้อง (consensus oriented) ความเสมอภาค (equity and inclusiveness) การมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ (effectiveness and efficiency) และการมี เหตุผล (accountability)

ปัญญา ฉายะจินตวงศ์ และรัชณี ภู่อะกุล (2549: 3) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล (good governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาของประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมืองอย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนาประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคงยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549: 26) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หรือ good governance เป็นพื้นฐานที่จะช่วยพัฒนาสังคมทั้งระบบให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยยึดถือหลัก 6 ประการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตความเปิดเผย โปร่งใส ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ ความชอบธรรมและยุติธรรม ความมีคุณภาพและประสิทธิภาพรวมถึงความมีคุณธรรมจริยธรรมองค์กรทางธุรกิจสามารถนำหลักดังกล่าวมาปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางนำพาองค์กรและสังคมก้าวไปสู่ความสำเร็จพร้อมๆ กัน

สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (good governance) เคยใช้ชื่อว่า ธรรมรัฐ ประชารัฐ หรือธรรมรัฐแห่งชาติ หมายถึง การบริหารจัดการที่ดีขององค์กร โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ความมีประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ

กำหนดนโยบายการบริหาร มีการตรวจสอบและประเมินผลอย่างจริงจัง อันเป็นพื้นฐานที่จะช่วยพัฒนาสังคมทั้งระบบ สร้างความเป็นธรรมและความสมดุลแก่ทุกฝ่าย

### องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2542 ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา โดยระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลัก ความคุ้มค่า โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับ เหล่านั้น โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคลในการนำหลักนี้มาปฏิบัติจะต้องคำนึงถึงเรื่องความเป็นธรรม และความยุติธรรม เพราะเมื่อระบบกฎหมายมีความซับซ้อนมากขึ้น คนในสังคมก็เริ่มมองว่ากฎหมายเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก มีวิธีปฏิบัติที่สับสนและเกิดความระแวงว่าข้าราชการจะแสวงหาผลประโยชน์ในการดำเนินการ โดยจะบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบเหล่านี้ยังไม่เป็นธรรม ในเรื่องนี้ภาครัฐจะต้องมีการทบทวน ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้เข้าใจง่ายและมีการเผยแพร่ทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระของกฎหมายกับประชาชนให้ดี ให้ประชาชนเข้าใจว่าการตรากฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล และความจำเป็นจริงๆ มิฉะนั้น ประชาชนจะต่อต้าน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้กฎหมายให้มีความรัดกุม รวดเร็ว และเป็นธรรมด้วย

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยทรงขอให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ ความถูกต้องดีงามเป็นเรื่องของศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม ที่สังคมยอมรับว่าเป็นแบบอย่างที่ดีปฏิบัติ เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน และลึกซึ้งกว่าเรื่องกฎหมาย หรือหลักนิติธรรมไปอีกระดับหนึ่ง ปัญหาในการบริหารการปกครองของประเทศเราส่วนหนึ่งก็เกิดจากการที่ผู้มีอำนาจตัดสินใจ หลายครั้งยังขาดจิตสำนึก ได้ใช้อำนาจบริหารที่มีไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือเกรงกลัวอิทธิพลที่บีบบังคับมา รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้พยายามแก้ไข

ปัญหานี้บางส่วน โดยการวางมาตรการให้ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปบริหารราชการต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม โดยการกำกับดูแลขององค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ มาตรา 77 ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับของ ก.พ.ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อประชาชน และสังคม

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

นอกจากนั้นการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส เปิดเผยให้สาธารณชนตรวจสอบได้ เรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจลงทุนที่เหมาะสมของภาคธุรกิจ ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐจะช่วยภาคธุรกิจเอกชน และประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนจะมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐมากขึ้นด้วย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ ข่าวสารข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้ถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความเห็น การไต่สวน การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ รัฐธรรมนูญกำหนดให้บุคคลมีสิทธิและมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่จะมีส่วนหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่จะมีส่วนหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของคนในมาตรา 60 ให้รัฐส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจทางการเมือง กว้างแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับในมาตรา 76 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

ในมาตรา 78 และให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วย ในมาตรา 81 เป็นต้น ระเบียบสำนักงานรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. 2539 กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการรับฟังการแสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญของชาติที่มีข้อโต้แย้งหลายฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และการมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกใน ความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ประชาชนทุกคนต้องทำความเข้าใจเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย และใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ส่วนภาคธุรกิจเอกชนจะมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพปลอดภัยให้ผู้บริโภค และไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่นในท้องที่ รัฐธรรมนูญกำหนดแนวทางในมาตรา 88 กำหนดให้รัฐบาลแถลงนโยบายต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรีที่จะบริหารราชการแผ่นดินต้องชี้แจงต่อรัฐสภาให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใดเพื่อบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้ และต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคเสนอต่อรัฐสภาปีละหนึ่งครั้ง การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำจะต้องมีความชัดเจน โดยให้ฝ่ายการเมืองรับผิดชอบในเรื่องนโยบาย ส่วนฝ่ายประจำรับผิดชอบในการดำเนินการให้บรรลุผลตามนโยบาย กรณีเกิดปัญหาในสังคมภาครัฐต้องชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจและพอใจให้ได้ เพราะที่ผ่านมา เมื่อโครงการของภาครัฐเกิดปัญหาข้อผิดพลาด หรือเกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบขึ้น ก็มักจะหาผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ มาชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจไม่ได้ ทำให้ประชาชนเสียศรัทธา และเริ่มไม่ไว้วางใจในระบบราชการ

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรดาค่าให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน หลังจากเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ รัฐบาลได้เข้มงวดในการใช้งบประมาณอย่างระมัดระวัง และทบทวนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างหมุนเวียน และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยการสร้างปลูกทดแทนใหม่ ในส่วนของการบริหารราชการได้มีแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเพื่อให้

หน่วยงานของภาครัฐมีบทบาทภารกิจที่ชัดเจน มีการปรับปรุงระบบงบประมาณ ระบบการบริหารบุคคลในภาครัฐ ปรับเปลี่ยนกฎหมายให้ทันสมัย และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมในการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ทุกหน่วยงาน ในภาครัฐจะต้องรายงานผลการทำงานและแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในเรื่องการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543: 2) จากรายงานผลการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2542 พบว่า องค์ประกอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการของรัฐ เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ประกอบด้วย กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดี และลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน

2. หลักความโปร่งใส ประกอบด้วย การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวนเรื่องกล่าวหา ร้องเรียน หรือสอบสวนเจ้าหน้าที่รัฐ เกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ส่วนราชการเป็นตัวอย่างที่ดี ผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ

3. หลักความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ และความพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ คุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ

4. หลักความคุ้มค่า ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

5. หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึง การประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ จำนวน ผู้เข้าร่วม แสดงความคิดเห็น หรือจำนวนข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม

6. หลักคุณธรรม ประกอบด้วย การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กรลดลง คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริหารจัดการและใช้



ทรัพยากรในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพ อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย

สุดจิต นิมิตรกุล (2543: 13 - 24) กล่าวว่า องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดกลั้นอดทน หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นไปทางด้านบริหารการปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ โดยมีความหมายดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (participation) เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน
2. ความยั่งยืน (sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน
4. มีความโปร่งใส (transparency) ข้อมูลต่างๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (equity) และความเสมอภาค (equality) มีการกระจาย การพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากร และมีวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน
7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (promotion of gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น
8. การอดทนอดกลั้น (tolerance) และการยอมรับ (acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้



9. การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

บุญบัง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี (2544: 49-61) กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปเป็นแนวทางการปฏิรูปการบริหารการปกครองของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ เป็นการส่งสัญญาณว่าประเทศไทยมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี และอธิบายองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลไว้ดังนี้

1. ความชอบธรรม (legitimacy) ซึ่งมีความหมายรวมถึง หลักนิติธรรม (rule of law) และความเป็นอิสระของกระบวนการยุติธรรม (independence of judiciary) ได้แก่ การทำให้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยกรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและบังคับใช้กับคนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ความโปร่งใส (transparency) เป็นการพิจารณาที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงาน กฎกติกา และความตั้งใจจริงในการบริหารงานของหน่วยงานต่อสาธารณชน ความเป็นอิสระในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งทางเศรษฐกิจ การค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม ข้อมูลที่เผยแพร่ต้องมีความทันสมัย

3. ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ (accountability) การตัดสินใจใด ๆ ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งมีตนเองกระทำกับสาธารณชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก มีจิตใจเสียสละ และเห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

4. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness) กระบวนการและสถาบันของรัฐสามารถจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การมีส่วนร่วม (participation) หลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนหมายถึง คนไทยทุกคนไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ต้องรู้จักสิทธิและการใช้สิทธิ ต้องตื่นตัวกระตือรือร้นที่จะรับรู้ ตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐที่มี

ผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนอื่น สร้างภาคประชาสังคมที่เข้มแข็ง มีทัศนคติต่อส่วนรวมที่ถูกต้อง และมีคุณธรรม

สถาบันราชประชาสมาสัย (2549: 6) กล่าวว่า ธรรมนูญหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง ขบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่จัดขึ้นในสถาบัน ฯ เริ่มจากงานในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน งานที่ได้รับคำสั่งให้ทำ หรืองานที่ร่วมกันทำ จะต้องเป็นไปตามหลักธรรมนูญ 6 หลัก คือ

1. นิติธรรม เคารพ และปฏิบัติตามกฎ กติกา ระเบียบแบบแผนและกฎหมายต่างๆ โดยไม่ละเมิดอย่างตั้งใจ หรือจงใจหลีกเลี่ยง หรือไม่ตั้งใจเพราะไม่รู้ ฉะนั้นถ้าไม่แน่ใจต้องศึกษาก่อนว่า จะผิดหลักนิติธรรม ก่อนที่จะทำลงไปหรือไม่

2. คุณธรรม ในหลายแง่มุม เช่น เมตตาธรรม คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข จริยธรรม ทำอะไรก็ให้ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน กตัญญู กตเวทิตา การรู้จักบุญคุณ และคิดจะตอบแทน หิริโอปปาติกะ การรู้จักละอาย และเกรงกลัวบาปกรรมไม่ดี โดยที่การมีคุณธรรม จะช่วยยกคุณค่าความเป็นมนุษย์ให้สูงขึ้น เป็นที่ยกย่องของคนทั่วไป

3. ความโปร่งใสตรวจสอบได้ทุกเรื่องราวในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ อยู่ ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนทุกคำถาม

4. การมีส่วนร่วมพึงระลึกไว้ว่าตัวเองเป็นสมาชิกถาวรของสถาบันฯ นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วกิจกรรมอื่นที่มีผลดีต่อสถาบันฯ จะต้องร่วมมือ อะไรที่ไม่ดีต้องหักห้าม

5. ร่วมรับผิดชอบ ต่อผลงานที่ทำเอง ทำโดยกลุ่ม ทำในนามสถาบันฯ ถ้าดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ถ้าผิดพลาดบกพร่องต้องช่วยกันแก้ไข ไม่วางเฉย

6. ความคุ้มค่า ทั้งในแง่ของรูปธรรมและนามธรรม ที่สัมผัสจับต้องมองเห็นได้ หรือรู้สึกได้ว่าคุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่า ถ้าทำตามหลักข้างต้นทั้ง 5 มาครบถ้วนแล้ว แต่เมื่อพิจารณาถึงหลักความคุ้มค่าแล้วไม่ผ่าน ก็ควรทบทวนปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผลงานให้มากที่สุด

สรุปได้ว่า ธรรมนูญเป็นขั้นตอนในการบริหารงานที่จัดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ประกอบด้วย 6 หลักการ คือ หลักนิติธรรม หลัก ความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม ซึ่งนับว่าเป็นหลักในการบริหารจัดการที่ดี ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยนำหลักการเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน

## ระดับของธรรมาภิบาล

เกียรติก้อง จิรเชียรนาถ (2543: 41 - 51) กล่าวว่า โดยทั่วไปธรรมาภิบาล (Good Governance) แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ระดับนานาชาติหรือระดับโลก คือ โลกาภิบาล (Global Governance) เป็นหลักการที่สร้างความรุ่งเรืองและสันติสุขของโลก พร้อมกับการจัดสรรทรัพยากรโลกด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยมีมิติทั้ง 3 ของโลกาภิบาล คือ

มิติที่ 1 การปรับตัวของการเมืองระหว่างประเทศ (international political alignment)

มิติที่ 2 การเคลื่อนย้ายกระแสเงินทุนระหว่างประเทศ (international capital flow)

มิติที่ 3 การเคลื่อนย้ายการค้าระหว่างประเทศ (international trade flow)

2. ระดับประเทศ คือ รัฐบาลภิบาล (Public Governance) คือการมุ่งสร้างความมั่นคงและความผาสุกของคนในชาติ แต่ต้องไม่ไปละเมิดกติกาของสังคมโลก การสร้างรัฐบาลที่ดีย่อมต้องมีการหล่อหลอมมิติทั้ง 3 นี้ให้รวมเป็นสิ่งเดียวกัน โดยมีมิติทั้ง 3 ของรัฐบาลประกอบด้วย

มิติที่ 1 เสถียรภาพทางการเมือง (political stability)

มิติที่ 2 การจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจ (allocation of economic resources)

มิติที่ 3 การจัดสรรทรัพยากรทางสังคม (allocation of social resources)

เมื่อรัฐบาลใดใช้อำนาจแห่งรัฐในการจัดการหล่อหลอมมิติทั้ง 3 ให้ผสมกลมกลืนกันแล้ว จะทำให้นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainable development)

3. ระดับสังคม คือ สังคมภิบาล (Social Governance) คือการมุ่งสร้างความมั่นคงและสันติสุขของสังคม โดยเคารพกฎกติการะดับชาติ ซึ่งเคารพกฎกติกาโลกอีกต่อหนึ่ง มิติทั้ง 3 ของสังคมภิบาล ประกอบด้วย

มิติที่ 1 กฎหมายและกฎเกณฑ์ของสังคม (law and regulations)

มิติที่ 2 การสอดส่องจากสาธารณชน (public oversight)

มิติที่ 3 คุณค่าของวัฒนธรรมและจริยธรรม (cultural and ethical values)

4. ระดับองค์กรหรือบริษัทภิบาล คือ บริษัทภิบาล (Corporate Governance) คือการมุ่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่กำไร เสถียรภาพ ความมั่นคงขององค์กร และการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อสังคม เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจ (stakeholders) แทนที่จะรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นแค่เพียงฝ่ายเดียวเหมือนในอดีต บริษัทภิบาล ประกอบด้วย 3 มิติดังนี้

มิติที่ 1 โครงสร้างและกระบวนการ (structure and process)

มิติที่ 2 จริยธรรมและความเป็นอันเดียวกันของบุคลากรในองค์กร (ethics and integrity of people)

มิติที่ 3 ความสามารถและความรอบรู้ (competence and wisdom)

สรุปได้ว่า ระดับของธรรมาภิบาล มี 4 ระดับ คือ ระดับนานาชาติ ระดับประเทศ หรือที่เรียกว่า รัฐบาล ระดับสังคมหรือสังคมภิบาล และระดับองค์กรหรือบริษัทภิบาล ซึ่งทั้ง 4 ระดับเป็นหัวใจสำคัญของการอบความคิดในการสร้างธรรมาภิบาลที่สร้างปัจเจกบุคคล (individual) ให้มีความพร้อมทั้งจริยธรรม (ethics) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integrity) ให้มีความสามารถ (competence) และความรอบรู้ (wisdom) คุณค่าของปัจเจกชน (individual's values) จะเป็นจุดเริ่มต้นของธรรมาภิบาลที่นำไปสู่ความรุ่งเรืองและสันติสุข ถ้าขาดปัจเจกชนที่มีคุณค่าแล้วการสร้างธรรมาภิบาล ทั้ง 4 ระดับต้องล้มเหลวอย่างแน่นอน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกช ฦ ลำพูน (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนการขอใช้บริการ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับคำขอ การสอบสวนผู้ขอรับบริการมีความชัดเจนโปร่งใส การนัดหมายเพื่อไปสำรวจรังวัดในระยะเวลาที่เหมาะสมทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า มีสาเหตุจากการให้บริการที่ไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ อหยาสัยและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

กิจวิธิ รัตนแก้ว (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนพึงพอใจในระดับดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านการพูดจาและมารยาท การบริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนการสอบสวนและระยะเวลารอผลการสอบสวนประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่พึงพอใจปานกลางในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และการไม่มีปัญหาอุปสรรคในหน่วยงาน ส่วนการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

และการได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถในการงานสำคัญของหน่วยงานเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากและลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ขาดแคลนยานพาหนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดิน และปัญหาการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน โดยผู้วิจัยเสนอว่า ควรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดินและเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

เฉลิมศักดิ์ ดวงจันทร์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเป็นธรรมในการให้บริการและความเชื่อถือ ศรัทธาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน การติดต่อแต่ละการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านการศึกษา การคลัง แต่พึงพอใจน้อยในการให้บริการด้านสาธารณสุขและการช่าง นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ของการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ แต่เห็นว่า การให้บริการมีปัญหาในด้านค่าธรรมเนียม การบริการ พนักงาน และอุปกรณ์ในการให้บริการ

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพึงพอใจปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกฎหมายในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชน ซึ่งการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับดีมาก โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัญหาการปฏิบัติงาน

ด้านการให้บริการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกัน และการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

พัลลรินทร์ ภูกิจ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำอยู่ในระดับดี โดยผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองในระดับสูง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อผลการดำเนินงานการให้บริการของกลุ่มรับฟ้องฯ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่ไม่สะดวกสบายสำหรับการให้บริการประชาชนและขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง

ศุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการบริการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการมากและพร้อมที่จะเสียสละเวลาในการให้บริการมาก โดยเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัว ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนในระดับปานกลาง นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเทศบาลนครเชียงใหม่ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

สุชาติ คิขวงศ์ (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ทศนคติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง มีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ โดยประชาชนในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะมีทัศนคติในเชิงลบต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า นอกจากนี้ผู้มีประสบการณ์เดิม ในการติดต่อราชการเป็นไปในลักษณะใดก็จะมีทัศนคติต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองเช่นเดียวกันนั้นด้วย ส่วนประชาชนที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพรับราชการจะมีทัศนคติต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีทัศนคติไม่ดีต่ออาชีพรับราชการ ทั้งนี้ประชาชนต้องการให้อำเภอปรับปรุง และพัฒนาการบริการของฝ่ายปกครอง ให้เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรก และรัฐควร

เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ มีความสำนึกในหน้าที่การให้บริการมากกว่ามุ่งพัฒนา ปรับปรุงในด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ในการปฏิบัติงาน

สุรัช รัชประทาน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงานการปฏิบัติงาน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล้าสมัย

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี เห็นว่า ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่างๆ รวมทั้งเทคนิคการดำเนินการบริการประชาชน โดยสำนักงานควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการทำงาน ควรลดขั้นตอนการให้บริการ แก้อัปเดตระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย และควรจัดแผนการดำเนินการบริการแก่ประชาชน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้วิจัยมีข้อเสนอว่า หน่วยงานควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน จัดระบบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ซื่อสัตย์มากขึ้น แก้อัปเดต กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการ เป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ

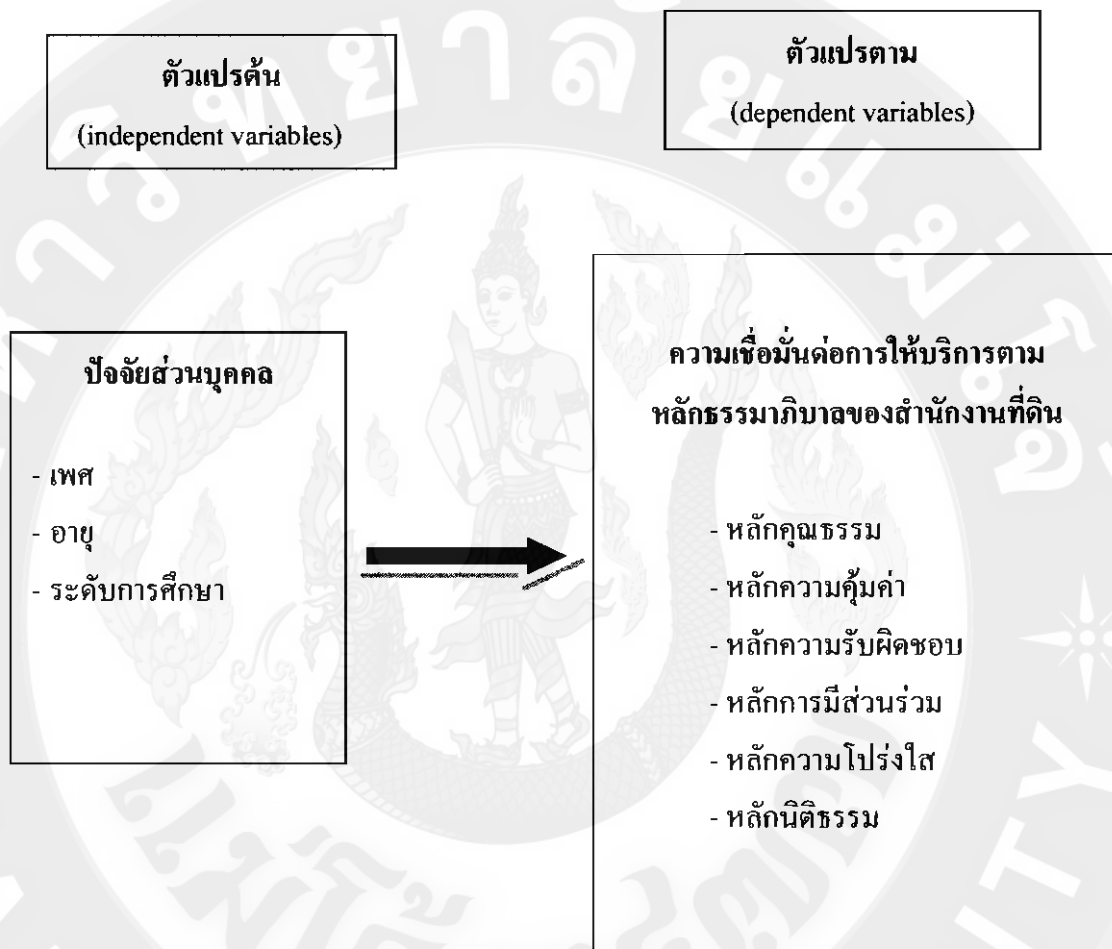
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบปัญหาด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก ในขั้นตอนกระบวนการในการ



ให้บริการ จากภาพพจน์ขั้นตอนการดำเนินการ และ สภาพปัญหาต่าง ๆ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการและต่อหน่วยงาน ซึ่งในที่สุดประชาชนก็ขาดความเชื่อมั่นไว้วางใจ เพราะไม่สามารถเป็นที่พึ่งในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนได้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงพอ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีคุณภาพ จะต้องนำหลักธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วย หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นหลักในการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2543) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ความเชื่อมั่นในการให้บริการ คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม มาใช้ในการให้บริการประชาชน



### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้กำหนดวิธีการดังนี้

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำในพื้นที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้คือ

1. สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย เป็นหน่วยงานที่ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยยึดหลัก ธรรมาภิบาลดังกล่าวมาปฏิบัติเพื่อสร้างความยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป กระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องยึดความยุติธรรม และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการนั้นต้องสนองต่อนโยบายของรัฐบาล
2. ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

#### ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2553 โดยเน้นเฉพาะประชาชนผู้มาขอรับบริการในฝ่ายทะเบียนจำนวน 335 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้สร้างขึ้นให้ครอบคลุมเนื้อหาตามแนวคิดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วยแนวคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ซึ่งได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักกรรมภีบาลในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในประเด็นหลักคุณนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม สมองตอบความเชื่อมั่นของประชาชน โดยใช้แบบประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

### การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือ อันได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์เอาแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยยึดหลักกรรมภีบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย แล้วนำไปทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability)

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามแนวทางที่ได้จากการตรวจสอบเอกสาร เป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถาม และนำเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อทำการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) ตรวจสอบ วิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดมากยิ่งขึ้น

2. นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) จากนั้นจึงนำไปทดสอบกับจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง จำนวน 100 ราย ผลที่ได้มีความคงที่ (stability) มีความถูกต้อง (accuracy) และไม่เปลี่ยนแปลง (consistency) แล้วจึงนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's alpha โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (coefficient of alpha) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.93 แล้วนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

### การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553
2. เมื่อเก็บแบบสอบถามคืนมา จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแล้วมาลงรหัส จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้การวัดตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ดังนี้

|             |         |                     |
|-------------|---------|---------------------|
| 4.51 - 5.00 | หมายถึง | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| 3.51 - 4.50 | หมายถึง | เชื่อมั่นมาก        |
| 2.51 - 3.50 | หมายถึง | เชื่อมั่นปานกลาง    |
| 1.51 - 2.50 | หมายถึง | เชื่อมั่นน้อย       |
| 1.00 - 1.50 | หมายถึง | เชื่อมั่นน้อยที่สุด |

3. การวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi – square test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและวิจารณ์

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในช่วงเดือน ธันวาคม 2553 จำนวน 335 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการพรรณนาข้อมูล (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า Chi square ซึ่งข้อมูลดังกล่าว ทำการเก็บรวมมาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการในช่วงเดือนธันวาคม 2553 การนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย ในประเด็น เพศ อายุ การศึกษา ประเภทของการมาขอรับบริการผลการวิจัยมีดังนี้

## เพศ

จากการวิจัยพบว่า ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ปัจจุบันเพศหญิงได้รับการยอมรับให้เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินในด้านความละเอียดถี่ถ้วน ผู้หญิงมีความละเอียดถี่ถ้วน และ รอบคอบกว่าผู้ชายจึงได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนมาดำเนินการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน จึงทำให้เพศหญิงมาติดต่อขอรับบริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายมากกว่าเพศชาย ดังแสดงรายละเอียดตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของ เพศ ผู้ขอรับบริการ

| เพศ  | ประชาชนผู้รับบริการ (N= 335) |        |
|------|------------------------------|--------|
|      | จำนวน                        | ร้อยละ |
| ชาย  | 159                          | 47.46  |
| หญิง | 176                          | 52.54  |
| รวม  | 335                          | 100    |

## อายุ

จากการวิจัยพบว่า ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41 ปี - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.13 รองลงมา มีอายุในช่วง 31 ปี - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.97 ส่วนอายุในช่วงต่ำกว่า 30 ปี, 51 ปี - 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.01, 15.22, 8.66 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของอายุผู้มาขอรับบริการ

| เพศ           | ประชาชนผู้รับบริการ (N = 335) |        |
|---------------|-------------------------------|--------|
|               | จำนวน                         | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 57                            | 17.01  |
| 31 ปี - 40 ปี | 87                            | 25.97  |
| 41 ปี - 50 ปี | 111                           | 33.13  |
| 51 ปี - 60 ปี | 51                            | 15.22  |
| 61 ปีขึ้นไป   | 29                            | 8.66   |
| รวม           | 335                           | 100    |

|          |                     |       |           |    |
|----------|---------------------|-------|-----------|----|
| หมายเหตุ | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 1.17  | ค่าสูงสุด | 71 |
|          | ค่าเฉลี่ย           | 43.43 | ค่าต่ำสุด | 25 |

## ระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้มาขอรับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเนื่องมาจาก ปัจจุบันนี้คนไทยให้ความสำคัญต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น สถานบันการศึกษาเปิดกว้างสำหรับให้ผู้ใฝ่ศึกษาได้เข้าศึกษาเล่าเรียนมากขึ้น ช่องทางสำหรับการเข้าถึงการศึกษามีหลากหลายช่องทาง ทำให้คนมีการศึกษาสูงมากขึ้น และในการมาขอรับบริการในบางครั้งผู้มาขอรับบริการได้รับมอบหมายให้มาดำเนินการแทนบิดา มารดา ลุง ป้า น้า อา หรือเป็นตัวแทนองค์การ ห้างร้านบริษัท เพื่อทำธุรกรรม จึงทำให้ผลการศึกษาพบว่าผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปวศ. อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.5 และระดับประถมศึกษา ไม่เคยศึกษาคิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 12.2 ตามลำดับ (ดูรายละเอียดจากตาราง 3)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

| เพศ                 | ประชาชนผู้รับบริการ (N = 335) |        |
|---------------------|-------------------------------|--------|
|                     | จำนวน                         | ร้อยละ |
| ไม่เคยศึกษา         | 41                            | 12.24  |
| ประถมศึกษา          | 42                            | 12.54  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | 15                            | 4.48   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | 10                            | 2.99   |
| ปวช.                | 16                            | 4.78   |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 52                            | 15.52  |
| ปริญญาตรี           | 139                           | 41.49  |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 20                            | 5.97   |
| รวม                 | 335                           | 100    |

#### ประเภทของการมาขอรับบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในแต่ละเดือน มีประชาชนมาขอรับบริการในแต่ละประเภท หลายประเภท โดยผลการวิจัย พบว่าประเภทการมาขอรับบริการในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ส่วนใหญ่เป็นประเภท ขาย ขายฝาก คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาเป็นประเภท ไล่ถอนจำนอง และ โอนมรดก คิดเป็นร้อยละ 40.3 และ 7.9 ตามลำดับ ซึ่งอาจเนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายลดหย่อนค่าธรรมเนียม และ ยกเว้น ภาษีอากรในการจดทะเบียนขาย และ จำนอง ทำให้ประชาชนมาดำเนินการในเรื่อง ขายและจำนอง มีอัตราการมาขอรับบริการที่สูงกว่าประเภทอื่น ดังแสดงรายละเอียดตาราง 4



ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของประเภทการมาขอรับบริการ

| ประเภทการมาขอรับบริการ                     | ประชาชนผู้รับบริการ (N = 335) |        |
|--------------------------------------------|-------------------------------|--------|
|                                            | จำนวน                         | ร้อยละ |
| การขาย/ ขายฝาก                             | 138                           | 41.19  |
| จำนอง/ ใ้ถ่ถอนจำนอง                        | 135                           | 40.30  |
| โอนเป็นที่สาธารณะ                          | 9                             | 2.69   |
| โอนตามกฎหมาย                               | 19                            | 5.67   |
| แบ่งที่ดินทรัพย์สินฯ                       | 30                            | 8.96   |
| ภาระจำยอม                                  | 12                            | 3.58   |
| ภาระค้ำประกันในอสังหาริมทรัพย์             | 30                            | 8.96   |
| แบ่งทรัพย์สิน ลงชื่อคู่สมรส                | 29                            | 8.66   |
| ผู้ปกครองทรัพย์สิน                         | 2                             | 0.60   |
| กรรมสิทธิ์รวม                              | 19                            | 5.67   |
| มรดก                                       | 42                            | 12.54  |
| ให้                                        | 22                            | 6.57   |
| เช่า                                       | 4                             | 1.19   |
| แลกเปลี่ยน                                 | 3                             | 0.89   |
| สิทธิอาศัย                                 | 1                             | 0.30   |
| เบ็ดเตล็ด (คำขอแก้ไขชื่อรับรองราคาประเมิน) | 23                            | 6.87   |
| รวม                                        | 335                           | 100    |

## ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

ในการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ซึ่งประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวกับเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 หลักได้แก่ หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักคุณธรรม

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักคุณธรรมนี้เป็นการศึกษาถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการยึดมั่นความถูกต้องดีงาม เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป ซึ่งผลการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในด้านคุณธรรมพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านคุณธรรมในเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก คิดเป็นร้อยละ 89.9 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 89.6 และ 85.7 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูในภาพรวมแล้วระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ขอรับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.3 และ มีความเชื่อมั่นในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.01 ซึ่งอาจเป็นเพราะประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งได้รับการศึกษาอบรม ดูงานเพิ่มเติมตามนโยบายของกรมที่ดิน ดังแสดงรายละเอียดตาราง 5

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตาม  
หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักคุณธรรม

| การปฏิบัติ                                                                                                                                        | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักคุณธรรม |                |                   |                  |      | คะแนน<br>เฉลี่ย |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|-------------------|------------------|------|-----------------|
|                                                                                                                                                   | เชื่อมั่น<br>มาก                                    | เชื่อมั่น      | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่<br>เชื่อมั่น | SD   |                 |
| 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึง<br>ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก                                                                                | 37<br>(11.04)                                       | 282<br>(84.18) | 15<br>(4.48)      | 1<br>(0.30)      | 0.41 | 4.06            |
| 2. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่าง<br>ซื่อสัตย์สุจริต                                                                                          | 20<br>(5.97)                                        | 286<br>(85.37) | 25<br>(7.46)      | 4<br>(1.19)      | 0.43 | 3.96            |
| 3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส<br>สามารถตรวจสอบได้                                                                                          | 12<br>(3.58)                                        | 300<br>(89.55) | 23<br>(6.87)      | -                | 0.32 | 3.97            |
| 4. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น<br>และข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ<br>หน่วยงานภายนอก                                                             | 8<br>(2.39)                                         | 301<br>(89.85) | 26<br>(7.76)      | -                | 0.31 | 0.3.95          |
| 5. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการ<br>แก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน<br>เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง<br>เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประชาชน<br>ได้รับ | 32<br>(9.56)                                        | 279<br>(83.28) | 24<br>(7.16)      | -                | 0.41 | 4.02            |
| 6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ<br>รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น<br>อย่างดี                                                                   | 38<br>(11.34)                                       | 287<br>(85.67) | 9<br>(2.69)       | 1<br>(0.30)      | 0.38 | 4.08            |
| รวม                                                                                                                                               |                                                     |                |                   |                  |      | 4.01            |

## 2.2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความคุ้มค่า

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความคุ้มค่านี้เป็นการศึกษาการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการ และใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ซึ่งผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยการใช้หลักธรรมาภิบาลในด้านความคุ้มค่า ผลของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่พบว่า มีระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความคุ้มค่าในเรื่องหน่วยงานมีการแสดงขั้นตอน และ ระยะเวลา การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ คิดเป็นร้อยละ 90.7 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.6 และ ร้อยละ 88.1 ตามลำดับ เมื่อดูในภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความคุ้มค่าอยู่ในระดับสูง และผู้ขอรับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 88 และมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยรวม 4.04 ผลที่ได้รับอาจเนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย จัดทำแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการให้บริการ รวมถึงการมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 6

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตาม  
หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความคุ้มค่า

| การปฏิบัติ                                                                    | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักความคุ้มค่า |                |               |              | SD   | คะแนนเฉลี่ย |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|------|-------------|
|                                                                               | เชื่อมั่นมาก                                            | เชื่อมั่น      | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี       | 41<br>(12.24)                                           | 282<br>(84.18) | 11<br>(3.28)  | 1<br>(0.30)  | 0.40 | 4.08        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ          | 27<br>(8.06)                                            | 295<br>(88.06) | 13<br>(3.88)  | -            | 0.34 | 4.04        |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นยินดีเต็มใจในการให้บริการ                         | 35<br>(10.45)                                           | 295<br>(88.06) | 5<br>(1.49)   | -            | 0.33 | 4.09        |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้                    | 24<br>(7.16)                                            | 300<br>(89.55) | 11<br>(3.28)  | -            | 0.32 | 4.04        |
| 5. หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ       | 15<br>(4.48)                                            | 304<br>(90.75) | 11<br>(3.28)  | 5<br>(1.49)  | 0.37 | 3.98        |
| 6. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | 27<br>(8.06)                                            | 293<br>(87.46) | 12<br>(3.58)  | 3<br>(0.90)  | 0.39 | 4.03        |
| รวม                                                                           |                                                         |                |               |              |      | 4.04        |

### 2.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความรับผิดชอบนี้เป็นการศึกษาการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการแบบใส่ใจในปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการ ซึ่งผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยการใช้หลักธรรมาภิบาลในด้านความรับผิดชอบต่อ ผลของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ พบว่า

ส่วนใหญ่มีระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความรับผิดชอบ ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.7 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ หน่วยงานมีการแสดงระยะเวลาการให้บริการให้ทราบคิดเป็นร้อยละ 89.9 และร้อยละ 89.0 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูในภาพรวมแล้วระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง และผู้ขอรับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 87.6 และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.02 ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยผ่านการแนะนำของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ดังแสดงรายละเอียดตาราง 7

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความรับผิดชอบ

| การปฏิบัติ                                                                                    | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักความรับผิดชอบ |                |               |              | SD    | คะแนนเฉลี่ย |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|-------|-------------|
|                                                                                               | เชื่อมั่นมาก                                              | เชื่อมั่น      | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |       |             |
| 1. หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ                                 | 29<br>(8.68)                                              | 278<br>(82.99) | 28<br>(8.36)  | -            | 0.41  | 4.00        |
| 2. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก                                           | 18<br>(5.37)                                              | 292<br>(87.16) | 25<br>(7.46)  | -            | 0.360 | 3.98        |
| 3. หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ               | 22<br>(6.57)                                              | 301<br>(89.85) | 11<br>(3.28)  | 1<br>(0.30)  | 0.33  | 4.03        |
| 4. หน่วยงานมีการแสดงระยะเวลาการให้บริการให้ทราบ                                               | 26<br>(7.76)                                              | 298<br>(88.96) | 10<br>(3.28)  | 1<br>(0.30)  | 0.34  | 4.04        |
| 5. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ | 27<br>(8.06)                                              | 287<br>(85.67) | 20<br>(5.97)  | 1<br>(0.30)  | 0.39  | 4.01        |
| 6. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                       | 27<br>(8.06)                                              | 304<br>(90.75) | 3<br>(0.90)   | 1<br>(0.30)  | 0.31  | 4.07        |
| รวม                                                                                           |                                                           |                |               |              |       | 4.02        |

## 2.4 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมนี้เป็นการศึกษาการให้บริการโดยเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับบริการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการจากซึ่ง ผลการศึกษาความความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยการใช้หลักธรรมาภิบาลในด้านการมีส่วนร่วม ผลของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการมีส่วนร่วม ในเรื่องการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.9 สำนักงานจัดให้มี ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ และประชาชนได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 88.9 และ ร้อยละ 88.1 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูในภาพรวมแล้วระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับสูง ความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 87.9และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.02 ซึ่งอาจเนื่องจากผู้ขอรับบริการสามารถเข้ามามีส่วนร่วม และ สามารถเสนอแนะความคิดเห็นหรือแนวคิดต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ โดยผ่านแบบสอบถาม หรือ ประชาสัมพันธ์ และได้รับตอบสนองตามความต้องการ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 8

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

| การปฏิบัติ                                                                              | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม |                |               |              | SD   | คะแนนเฉลี่ย |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|------|-------------|
|                                                                                         | เชื่อมั่นมาก                                              | เชื่อมั่น      | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |      |             |
| 1. หน่วยงานมีการจัดให้มีการตอบสนองต่อข้อคำถามหรือคำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ | 27<br>(8.06)                                              | 294<br>(87.76) | 14<br>(4.18)  | -            | 0.35 | 4.04        |
| 2. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชนรวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย | 28<br>(8.36)                                              | 291<br>(86.87) | 16<br>(4.78)  | -            | 0.36 | 4.04        |

|                                                                         |        |         |        |        |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|--------|------|------|
| 3. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน | 32     | 293     | 10     | -      | 0.35 | 4.07 |
|                                                                         | (9.55) | (87.46) | (2.99) |        |      |      |
| 4. ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน                  | 28     | 295     | 11     | 1      | 0.36 | 4.04 |
|                                                                         | (8.36) | (88.06) | (3.28) | (0.30) |      |      |
| 5. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น      | 18     | 298     | 19     | -      | 0.33 | 4.00 |
|                                                                         | (5.37) | (88.06) | (5.67) |        |      |      |
| 6. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ                            | 27     | 297     | 11     | -      | 0.33 | 4.05 |
|                                                                         | (8.06) | (88.66) | (3.28) |        |      |      |
| รวม                                                                     |        |         |        | -      |      | 4.04 |

## 2.5 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความโปร่งใส

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความโปร่งใส ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สร้างความไว้วางใจให้กับผู้ขอรับบริการ จัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการให้บริการให้ผู้ขอรับบริการทราบซึ่ง ผลการศึกษาความความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยการใช้หลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใส ผลของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความโปร่งใสในเรื่องระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ คิดเป็นร้อยละ 93.4 .หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ และหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ คิดเป็นร้อยละ 90.7 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูในภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับสูง โดยมีความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.4 และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.00 อาจเนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย เปิดเผยข้อมูลรายละเอียด ราคาประเมินที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน ให้แก่ผู้ขอรับบริการทราบ พร้อมทั้งมีการจัดคิวบริการอัตโนมัติผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงคิวบริการทุกระยะ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 9



ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตาม  
 หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความโปร่งใส

| การปฏิบัติ                                                                                                  | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส |                   |              |              | SD   | คะแนน<br>เฉลี่ย |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------|------|-----------------|
|                                                                                                             | เชื่อมั่น<br>มาก                                        | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น | ไม่เชื่อมั่น |      |                 |
| 1. การตีคประกาศหรือแจ้งข้อมูล<br>เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ<br>ให้บริการ                                | 24<br>(7.16)                                            | 297<br>(88.66)    | 13<br>(3.88) | 1<br>(0.30)  | 0.35 | 4.03            |
| 2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ<br>ตามที่ประกาศไว้                                                        | 28<br>(8.36)                                            | 286<br>(85.37)    | 20<br>(5.97) | 1<br>(0.30)  | 0.39 | 4.02            |
| 3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง<br>เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน                                     | 15<br>(4.48)                                            | 293<br>(87.46)    | 26<br>(7.76) | 1<br>(0.30)  | 0.37 | 3.96            |
| 4. ระยะเวลาในการรอรับบริการ<br>เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และ<br>ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่<br>ประกาศ   | 9<br>(2.69)                                             | 313<br>(93.43)    | 13<br>(3.88) | -            | 0.26 | 3.99            |
| 5. หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล<br>หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับ<br>การบริการ ให้ผู้รับบริการทราบ | 12<br>(3.58)                                            | 304<br>(90.75)    | 18<br>(5.37) | 1<br>(0.30)  | 0.32 | 3.98            |
| 6. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล<br>ข่าวสารให้ประชาชนทราบ                                                      | 18<br>(5.37)                                            | 304<br>(90.75)    | 13<br>(3.88) | -            | 0.30 | 4.01            |
| รวม                                                                                                         |                                                         |                   |              |              |      | 4.00            |

## 2.6 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักความนิติธรรม

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของ  
 สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักกนิติธรรมเป็นการศึกษาหลักการ  
 ให้บริการตามระเบียบกฎหมาย มีจุดการให้บริการที่เหมาะสมและสะดวกต่อการรับบริการ ซึ่ง  
 หลักการดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ขอรับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาการ  
 บริหารองค์กรต่อไปซึ่ง ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยการใช้หลักธรรมาภิ  
 บาลในด้านนิติธรรม ผลของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านนิติธรรม ในเรื่อง มีจุด / ช่องการให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.7 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด คิดเป็นร้อยละ 90.1 และ 88.7 ตามลำดับสูง ซึ่งเมื่อมองในภาพรวมแล้วระดับเชื่อมั่นในการให้บริการด้านนิติธรรม อยู่ในระดับดี และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 87.9 และความเชื่อมั่นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.97 อาจเนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ด้วยความถูกต้อง รัดกุม มีการจัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ อย่างชัดเจน มีจุดบริการที่เหมาะสม และสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ดูรายละเอียดตาราง 10

**ตาราง 10** จำนวน ร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย ของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรม

| การปฏิบัติ                                                                                                                          | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักนิติธรรม |                |               |             | SD   | คะแนนเฉลี่ย |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------|---------------|-------------|------|-------------|
|                                                                                                                                     | เชื่อมั่นมาก                                         | เชื่อมั่นน้อย  | ไม่เชื่อมั่น  |             |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย                                                                                          | 26<br>(7.76)                                         | 289<br>(86.27) | 20<br>(5.97)  | -           | 0.37 | 4.02        |
| 2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                   | 20<br>(5.97)                                         | 302<br>(90.15) | 13<br>(3.88)  | -           | 0.31 | 4.02        |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ | 24<br>(7.16)                                         | 296<br>(88.36) | 15<br>(4.48)  | -           | 0.34 | 4.03        |
| 4. ความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                                       | 17<br>(2.67)                                         | 279<br>(83.28) | 30<br>(8.96)  | 9<br>(2.69) | 0.49 | 3.91        |
| 5. มีจุด / ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                             | 9<br>(2.69)                                          | 304<br>(90.75) | 22<br>(6.57)  | -           | 0.30 | 3.96        |
| 6. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด                                                                  | -                                                    | 297<br>(88.66) | 38<br>(11.34) | -           | 0.32 | 3.89        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                          |                                                      |                |               |             |      | <b>3.97</b> |

จากการศึกษาพบว่า เมื่อนมองในภาพรวมของการใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ ทั้ง 6 หลักตามหลักธรรมาภิบาลแล้ว ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล จากผู้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 พบว่า ผู้มาขอรับบริการมีความเชื่อมั่น ในมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านหลักคุณธรรม ความคุ้มค่าความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และหลักนิติธรรม ที่นำมาประกอบใช้ในการให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งความเชื่อมั่นดังกล่าวนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้วางแผนการปฏิบัติงานโดยได้มีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในการให้บริการ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่โดยการให้มีการศึกษาดูงาน และ มีการฝึกอบรมงานการให้บริการเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้มากขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ เทียบตรง ถูกต้อง ชัดเจน และ สามารถให้คำแนะนำที่ดีมีประโยชน์แก่ประชาชนได้ ดูรายละเอียดตาราง 11

ตาราง 11 ภาพรวมของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

| หลักธรรมาภิบาล    | คะแนนเฉลี่ย | S.D   | ระดับความเชื่อมั่น |
|-------------------|-------------|-------|--------------------|
| หลักคุณธรรม       | 4.01        | 0.376 | มาก                |
| หลักความคุ้มค่า   | 4.04        | 0.360 | มาก                |
| หลักความรับผิดชอบ | 4.02        | 0.358 | มาก                |
| หลักการมีส่วนร่วม | 4.04        | 0.347 | มาก                |
| หลักความโปร่งใส   | 4.00        | 0.331 | มาก                |
| หลักนิติธรรม      | 3.97        | 0.358 | มาก                |
| รวม               | 4.01        | 0.355 | มาก                |

### ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

#### เพศ

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Chi – square โดยแบ่งเพศออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง ส่วนระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ เชื่อมั่นมากที่สุด เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่น เชื่อมั่นน้อย และเชื่อมั่นน้อยที่สุด โดยแยกประเด็นเกี่ยวกับเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายในด้านหลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม ส่วนในด้านหลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า พบว่า เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

จึงกล่าวได้ว่าเพศหญิงหรือเพศชายของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้กล่าวได้ว่าเพศเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ชายหญิงมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการเรียนรู้ อารมณ์ ด้านบุคลิกภาพ (วงภักตร์ ภูพันธ์ศรี, 2542: 461) ซึ่งสอดคล้องกับ (บุญสม วราเอกศิริ, 2529: 127) ที่กล่าวว่า โลกปัจจุบันจะพัฒนาก้าวหน้าไปเพียงใดเป็นที่น่าสนใจว่าเพศหญิง และเพศชายก็ยังคงมีความแตกต่างกันทางจิตวิทยา เช่น อารมณ์ และความสนใจ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 12

ตาราง 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก  
ธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ในการให้บริการ |                  |                   |                   |              |
|----------|--------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|--------------|
|          | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                     | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |
| ชาย      | -                                          | 157<br>(46.87)   | 2<br>(0.60)       | -                 | -            |
| หญิง     | 3<br>(0.89)                                | 163<br>(48.66)   | 4<br>(1.19)       | -                 | -            |
| รวม      | 3<br>(0.89)                                | 326<br>(97.31)   | 6<br>(1.79)       | -                 | -            |
| $\chi^2$ | 3.25                                       |                  |                   |                   |              |
| df       | 2                                          |                  |                   |                   |              |
| P-Value  | 0.19                                       |                  |                   |                   |              |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักคุณธรรม ผลการศึกษาพบว่า เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักคุณธรรม ( $\chi^2 = 13.17, p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 13

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักคุณธรรม

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ |                |               |              |   |
|----------|------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|          | โดยยึดหลักคุณธรรม                  |                |               |              |   |
|          | เชื่อมั่นมากที่สุด                 | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ชาย      | -                                  | 156<br>(46.57) | 3<br>(0.89)   | -            | - |
| หญิง     | 6<br>(1.79)                        | 155<br>(46.27) | 15<br>(4.48)  | -            | - |
| รวม      | 6<br>(1.79)                        | 331<br>(98.81) | 18<br>(5.37)  | -            | - |
| $\chi^2$ | 13.17                              |                |               |              |   |
| df       | 2                                  |                |               |              |   |
| P-Value  | 0.00                               |                |               |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความคุ้มค่า ผลการศึกษาพบว่าเพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักความคุ้มค่า ( $\chi^2 = 14.19$ ,  $p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 14

**ตาราง 14** ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักความคุ้มค่า

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักความคุ้มค่า |                  |                   |              |   |
|----------|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|          | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                      | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|          |                                                             |                  |                   |              |   |
| ชาย      | -                                                           | 159<br>(47.46)   | -                 | -            | - |
| หญิง     | 6<br>(1.79)                                                 | 161<br>(48.06)   | 9<br>(2.69)       | -            | - |
| รวม      | 6<br>(1.79)                                                 | 320<br>(95.52)   | 9<br>(2.69)       | -            | - |
| $\chi^2$ | 14.19                                                       |                  |                   |              |   |
| df       | 2                                                           |                  |                   |              |   |
| P-Value  | 0.00                                                        |                  |                   |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่าเพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอันตราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักความรับผิดชอบ ( $\chi^2 = 6.10$ ,  $p = 0.11$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 15

ตาราง 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอันตราย โดยยึดหลักความรับผิดชอบ

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ |                |               |               |              |
|----------|------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|          | โดยยึดหลักความรับผิดชอบ            |                |               |               | ไม่เชื่อมั่น |
|          | เชื่อมั่นมากที่สุด                 | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | เชื่อมั่นน้อย |              |
| ชาย      | 3<br>(0.89)                        | 155<br>(46.27) | 1<br>(0.30)   | -             | -            |
| หญิง     | 1<br>(0.30)                        | 167<br>(49.85) | 7<br>(2.09)   | 1<br>(0.30)   | -            |
| รวม      | 4<br>(1.19)                        | 322<br>(96.12) | 8<br>(2.39)   | 1<br>(0.30)   | -            |
| $\chi^2$ | 6.10                               |                |               |               |              |
| df       | 3                                  |                |               |               |              |
| P-Value  | 0.11                               |                |               |               |              |



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักความการมีส่วนร่วม ( $\chi^2 = 3.59, p = 0.17$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 16

ตาราง 16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม |                  |                   |              |   |
|----------|---------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|          | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                        | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|          |                                                               |                  |                   |              |   |
| ชาย      | 3<br>(0.89)                                                   | 149<br>(44.48)   | 7<br>(2.09)       | -            | - |
| หญิง     | 9<br>(2.69)                                                   | 163<br>(48.66)   | 4<br>(1.19)       | -            | - |
| รวม      | 12<br>(3.58)                                                  | 312<br>(93.13)   | 11<br>(3.28)      | -            | - |
| $\chi^2$ | 3.59                                                          |                  |                   |              |   |
| df       | 2                                                             |                  |                   |              |   |
| P-Value  | 0.17                                                          |                  |                   |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ผลการศึกษาพบว่าเพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักความโปร่งใส ( $\chi^2 = 3.60, p = 0.31$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 17

ตาราง 17 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักความโปร่งใส

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักความโปร่งใส |                  |                   |              |   |
|----------|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|          | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                      | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|          |                                                             |                  |                   |              |   |
| ชาย      | 3<br>(0.89)                                                 | 154<br>(45.97)   | 2<br>(0.60)       | -            | - |
| หญิง     | 9<br>(2.69)                                                 | 163<br>(48.66)   | 3<br>(0.89)       | 1<br>(0.30)  | - |
| รวม      | 12<br>(3.58)                                                | 317<br>(94.63)   | 5<br>(1.49)       | 1<br>(0.30)  | - |
| $\chi^2$ | 3.60                                                        |                  |                   |              |   |
| df       | 3                                                           |                  |                   |              |   |
| P-Value  | 0.31                                                        |                  |                   |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการโดยยึดหลักนิติธรรม ผลการศึกษา พบว่า เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักนิติธรรม ( $\chi^2 = 3.82, p = 0.15$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 18

**ตาราง 18** ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักนิติธรรม

| เพศ      | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักนิติธรรม |                  |                   |              |   |
|----------|----------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|          | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                   | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|          |                                                          |                  |                   |              |   |
| ชาย      | 3<br>(0.89)                                              | 151<br>(45.07)   | 5<br>(1.49)       | -            | - |
| หญิง     | 6<br>(1.79)                                              | 157<br>(46.86)   | 13<br>(3.88)      | -            | - |
| รวม      | 9<br>(2.69)                                              | 308<br>(91.94)   | 18<br>(5.37)      | -            | - |
| $\chi^2$ | 3.82                                                     |                  |                   |              |   |
| df       | 2                                                        |                  |                   |              |   |
| P-Value  | 0.15                                                     |                  |                   |              |   |

## อายุ

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Chi – square โดยแบ่งอายุออกเป็น 5 กลุ่ม คือ อายุน้อยกว่า 30 ปี, อายุ 31 -40 ปี, อายุ 41 -50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และอายุมากกว่า 61 ปี ส่วนระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราายแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือเชื่อมั่นมากที่สุด เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่น เชื่อมั่นน้อย และเชื่อมั่นน้อยที่สุด โดยแยกประเด็นเกี่ยวกับเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราายในด้านหลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม ส่วนในด้านหลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม พบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราาย

จึงกล่าวได้ว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราาย ซึ่งขัดแย้งกับ ศิริวรรณ วงษ์สมบัติ (2533: 62) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะผู้มีอายุมากขึ้นต้องการการทำงานเพื่อมีส่วนร่วมและต้องการเพื่อนในการพบปะสังสรรค์ในเรื่องต่างๆ และ(นำชัย ทะนุผล, 2529: 10) พบว่า อายุของประชากรมีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการพัฒนาชุมชนเป็นอย่างยิ่ง นั่นคือ บุคคลที่มีอายุมากขึ้น และเป็นสมาชิกของกลุ่มทางสังคม จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยและไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่ม ดังแสดงรายละเอียดตาราง 19

**ตาราง 19** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก  
 ธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ในการให้บริการ |                  |                   |                   |              |
|--------------------|--------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|--------------|
|                    | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                     | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | -                                          | 55<br>(16.42)    | 2<br>(0.60)       | -                 | -            |
| อายุ 31 -40 ปี     | -                                          | 8<br>(2.39)      | 1<br>(0.30)       | -                 | -            |
| อายุ 41 -50 ปี     | 3<br>(0.89)                                | 105<br>(31.34)   | 3<br>(0.89)       | -                 | -            |
| อายุ 51 – 60 ปี    | -                                          | 51<br>(15.22)    | -                 | -                 | -            |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                          | 29<br>(8.66)     | -                 | -                 | -            |
| รวม                | 3<br>(0.89)                                | 326<br>(97.31)   | 6<br>(1.79)       | -                 | -            |
| $\chi^2$           | 9.31                                       |                  |                   |                   |              |
| df                 | 8                                          |                  |                   |                   |              |
| P-Value            | 0.32                                       |                  |                   |                   |              |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักคุณธรรม ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความด้านการให้บริการ โดยยึดหลักคุณธรรม ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักคุณธรรม ( $\chi^2 = 15.92$ ,  $p = 0.04$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 20

**ตาราง 20** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักคุณธรรม

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ |                |               |               |              |
|--------------------|------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|                    | โดยยึดหลักคุณธรรม                  |                |               |               | ไม่เชื่อมั่น |
|                    | เชื่อมั่นมากที่สุด                 | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | เชื่อมั่นน้อย |              |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | -                                  | 57<br>(17.01)  | -             | -             | -            |
| อายุ 31 -40 ปี     | -                                  | 82<br>(24.48)  | 5<br>(1.49)   | -             | -            |
| อายุ 41 -50 ปี     | 3<br>(0.89)                        | 102<br>(30.45) | 6<br>(1.79)   | -             | -            |
| อายุ 51 – 60 ปี    | 3<br>(0.89)                        | 45<br>(13.43)  | 3<br>(0.89)   | -             | -            |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                  | 25<br>(7.46)   | 4<br>(1.19)   | -             | -            |
| รวม                | 6<br>(1.79)                        | 311<br>(92.84) | 18<br>(5.37)  | -             | -            |
| $\chi^2$           | 15.92                              |                |               |               |              |
| df                 | 8                                  |                |               |               |              |
| P-Value            | 0.04                               |                |               |               |              |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความคุ้มค่า ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักความคุ้มค่า ( $\chi^2 = 23.23, p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 21

**ตาราง 21** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักความคุ้มค่า

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักความคุ้มค่า |                  |                   |              |   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|                    | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                      | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|                    |                                                             |                  |                   |              |   |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | -                                                           | 57<br>(17.01)    | -                 | -            | - |
| อายุ 31 -40 ปี     | 3<br>(0.89)                                                 | 84<br>(25.07)    | 9<br>(2.69)       | -            | - |
| อายุ 41 -50 ปี     | -                                                           | 99<br>(29.55)    | -                 | -            | - |
| อายุ 51 – 60 ปี    | 3<br>(0.89)                                                 | 51<br>(15.22)    | -                 | -            | - |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                                           | 29<br>(8.66)     | -                 | -            | - |
| รวม                | 6<br>(1.79)                                                 | 320<br>(95.52)   | 9<br>(2.69)       | -            | - |
| $\chi^2$           | 23.23                                                       |                  |                   |              |   |
| df                 | 8                                                           |                  |                   |              |   |
| P-Value            | 0.00                                                        |                  |                   |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ( $\chi^2 = 11.30, p = 0.50$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 22

**ตาราง 22** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักรับผิดชอบต่อ |                |               |              |   |
|--------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|                    | เชื่อมั่นมากที่สุด                                           | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|                    |                                                              |                |               |              |   |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | 1<br>(0.30)                                                  | 53<br>(15.82)  | 3<br>(0.89)   | -            | - |
| อายุ 31 -40 ปี     | 1<br>(0.30)                                                  | 84<br>(25.07)  | 1<br>(0.30)   | 1<br>(0.30)  | - |
| อายุ 41 -50 ปี     | -                                                            | 108<br>(32.24) | 3<br>(0.89)   | -            | - |
| อายุ 51 – 60 ปี    | 2<br>(0.60)                                                  | 48<br>(14.33)  | 1<br>(0.30)   | -            | - |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                                            | 29<br>(8.66)   | -             | -            | - |
| รวม                | 4<br>(1.19)                                                  | 32<br>(96.12)  | 8<br>(2.39)   | 1<br>(0.30)  | - |
| $\chi^2$           | 11.30                                                        |                |               |              |   |
| df                 | 12                                                           |                |               |              |   |
| P-Value            | 0.50                                                         |                |               |              |   |



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $\chi^2 = 17.14$ ,  $p = 0.03$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 23

**ตาราง 23** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ |                |               |               |              |
|--------------------|------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|                    | โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม            |                |               |               | ไม่เชื่อมั่น |
|                    | เชื่อมั่นมากที่สุด                 | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | เชื่อมั่นน้อย |              |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | -                                  | 52<br>(15.52)  | 5<br>(1.49)   | -             | -            |
| อายุ 31 -40 ปี     | 6<br>(1.79)                        | 78<br>(23.28)  | 3<br>(0.89)   | -             | -            |
| อายุ 41 -50 ปี     | 6<br>(1.79)                        | 102<br>(30.45) | 3<br>(0.89)   | -             | -            |
| อายุ 51 – 60 ปี    | -                                  | 51<br>(15.22)  | -             | -             | -            |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                  | 29<br>(8.66)   | -             | -             | -            |
| รวม                | 12<br>(3.58)                       | 312<br>(93.13) | 11<br>(3.28)  | -             | -            |
| $\chi^2$           | 17.14                              |                |               |               |              |
| df                 | 8                                  |                |               |               |              |
| P-Value            | 0.03                               |                |               |               |              |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความโปร่งใส ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอันตราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักความโปร่งใส ( $\chi^2 = 14.59, p = 0.27$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 24

**ตาราง 24** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอันตราย โดยยึดหลักความโปร่งใส

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักความโปร่งใส |                  |                   |              |   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|                    | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                      | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|                    |                                                             |                  |                   |              |   |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | 3<br>(0.89)                                                 | 52<br>(15.52)    | 2<br>(0.60)       | -            | - |
| อายุ 31 -40 ปี     | 6<br>(1.79)                                                 | 80<br>(23.88)    | -                 | 1<br>(0.30)  | - |
| อายุ 41 -50 ปี     | 3<br>(0.89)                                                 | 105<br>(31.34)   | 3<br>(0.89)       | -            | - |
| อายุ 51 – 60 ปี    | -                                                           | 51<br>(15.22)    | -                 | -            | - |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                                           | 29<br>(8.66)     | -                 | -            | - |
| รวม                | 12<br>(3.58)                                                | 317<br>(94.63)   | 5<br>(1.49)       | 1<br>(0.30)  | - |
| $\chi^2$           | 14.59                                                       |                  |                   |              |   |
| df                 | 12                                                          |                  |                   |              |   |
| P-Value            | 0.27                                                        |                  |                   |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักนิติธรรม ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักนิติธรรม ( $\chi^2 = 7.68, p = 0.47$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 25

**ตาราง 25** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักนิติธรรม

| อายุ               | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ<br>โดยยึดหลักนิติธรรม |                  |                   |              |   |
|--------------------|----------------------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|                    | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                                   | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
|                    |                                                          |                  |                   |              |   |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | -                                                        | 55<br>(16.42)    | 2<br>(0.60)       | -            | - |
| อายุ 31 -40 ปี     | 3<br>(0.89)                                              | 79<br>(23.58)    | 5<br>(1.49)       | -            | - |
| อายุ 41 -50 ปี     | 3<br>(0.89)                                              | 101<br>(30.15)   | 7<br>(2.09)       | -            | - |
| อายุ 51 – 60 ปี    | 3<br>(0.89)                                              | 44<br>(13.13)    | 4<br>(1.19)       | -            | - |
| อายุมากกว่า 61 ปี  | -                                                        | 29<br>(8.66)     | -                 | -            | - |
| รวม                | 9<br>(2.69)                                              | 308<br>(91.94)   | 18<br>(5.37)      | -            | - |
| $\chi^2$           | 7.68                                                     |                  |                   |              |   |
| df                 | 8                                                        |                  |                   |              |   |
| P-Value            | 0.47                                                     |                  |                   |              |   |

## การศึกษา

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Chi – square โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 8 กลุ่ม คือ ไม่เคยศึกษา, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช., ปวส./ปวท./อนุปริญญา, ปริญญาตรี และปริญญาโท/ปริญญาเอก ส่วนระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทรายแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือเชื่อมั่นมากที่สุด เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่น เชื่อมั่นน้อย และเชื่อมั่นน้อยที่สุด โดยแยกประเด็นเกี่ยวกับเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 หลักได้แก่ หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม มีรายละเอียดดังนี้

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทรายในด้านหลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม ส่วนในด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย

จึงกล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ซึ่งสอดคล้องกับ ไพรัตน์ เคชะรินทร์ (2526: 486) ได้สรุปว่า ถ้าประชาชนมีความรู้สูงขึ้น จะส่งผลต่อการพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นด้วย ในทำนองเดียวกัน (บุญสม วราเอกศิริ, 2529: 163) ระดับการศึกษาสูงจะสนใจอ่านข่าวสารมากกว่า ถ้าระดับการศึกษาค่ำก็จะอ่านไม่ออกและอธิบายเข้าใจยาก ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้อาจมีผลต่อการระดับความเชื่อมั่นของประชาชนได้ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 26

ตาราง 26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการ  
ตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ในการให้บริการ |                  |                   |              |   |
|---------------------|--------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------|---|
|                     | เชื่อมั่น<br>มากที่สุด                     | เชื่อมั่น<br>มาก | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ไม่เคยศึกษา         | -                                          | 41<br>(12.24)    | -                 | -            | - |
| ประถมศึกษา          | -                                          | 42<br>(12.54)    | -                 | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | -                                          | 15<br>(4.48)     | -                 | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                          | 10<br>(2.99)     | -                 | -            | - |
| ปวช.                | -                                          | 16<br>(4.78)     | -                 | -            | - |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | -                                          | 56<br>(16.72)    | -                 | -            | - |
| ปริญญาตรี           | -                                          | 134<br>(40.00)   | 5<br>(1.49)       | -            | - |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 3<br>(0.89)                                | 16<br>(4.78)     | 1<br>(0.30)       | -            | - |
| รวม                 | 3<br>(0.89)                                | 326<br>(97.31)   | 6<br>(1.78)       | -            | - |
| $\chi^2$            | 54.84                                      |                  |                   |              |   |
| df                  | 14                                         |                  |                   |              |   |
| P-Value             | 0.00                                       |                  |                   |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการโดยยึดหลักคุณธรรม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอันตราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักคุณธรรม ( $\chi^2 = 32.87, p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 27

ตาราง 27 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอันตราย โดยยึดหลักคุณธรรม

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักการคุณธรรม |                |               |               |              |
|---------------------|--------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|                     | เชื่อมั่นมากที่สุด                                     | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |
| ไม่เคยศึกษา         | -                                                      | 40<br>(11.94)  | 1<br>(0.30)   | -             | -            |
| ประถมศึกษา          | -                                                      | 42<br>(12.54)  | -             | -             | -            |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | -                                                      | 15<br>(4.48)   | -             | -             | -            |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                                      | 10<br>(2.99)   | -             | -             | -            |
| ปวช.                | -                                                      | 16<br>(4.78)   | -             | -             | -            |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | -                                                      | 49<br>(14.63)  | 3<br>(0.89)   | -             | -            |
| ปริญญาตรี           | 3<br>(0.89)                                            | 124<br>(37.01) | 12<br>(3.58)  | -             | -            |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 3<br>(0.89)                                            | 15<br>(4.48)   | 2<br>(0.60)   | -             | -            |
| รวม                 | 6<br>(1.79)                                            | 311<br>(92.84) | 18<br>(5.37)  | -             | -            |
| $\chi^2$            | 32.87                                                  |                |               |               |              |
| df                  | 14                                                     |                |               |               |              |
| P-Value             | 0.00                                                   |                |               |               |              |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความคุ้มค่า ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทนาย (p< 0.05) ด้านหลักความคุ้มค่า ( $\chi^2 = 60.20$ , p = 0.00) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 28

ตาราง 28 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทนาย โดยยึดหลักความคุ้มค่า

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักการความคุ้มค่า |                |               |              |   |
|---------------------|------------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|                     | เชื่อมั่นมากที่สุด                                         | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ไม่เคยศึกษา         | -                                                          | 38<br>(11.34)  | 3<br>(0.89)   | -            | - |
| ประถมศึกษา          | -                                                          | 42<br>(12.54)  | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | -                                                          | 15<br>(4.48)   | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                                          | 10<br>(2.99)   | -             | -            | - |
| ปวช.                | 3<br>(0.89)                                                | 13<br>(3.88)   | -             | -            | - |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | -                                                          | 52<br>(15.52)  | -             | -            | - |
| ปริญญาตรี           | -                                                          | 133<br>(39.70) | -             | -            | - |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 3<br>(0.89)                                                | 17<br>(5.07)   | 6<br>(1.79)   | -            | - |
| รวม                 | 6<br>(1.79)                                                | 311<br>(92.84) | 9<br>(2.69)   | -            | - |
| $\chi^2$            | 60.20                                                      |                |               |              |   |
| df                  | 14                                                         |                |               |              |   |
| P-Value             | 0.00                                                       |                |               |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราษ ( $p > 0.05$ ) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ( $\chi^2 = 60.20, p = 0.15$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 29

**ตาราง 29** ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราษ โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ |                |               |              |   |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|                     | เชื่อมั่นมากที่สุด                                           | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ไม่เคยศึกษา         | -                                                            | 41<br>(12.24)  | -             | -            | - |
| ประถมศึกษา          | -                                                            | 42<br>(12.54)  | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | -                                                            | 15<br>(4.48)   | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                                            | 10<br>(2.99)   | -             | -            | - |
| ปวช.                | -                                                            | 16<br>(4.78)   | -             | -            | - |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | -                                                            | 51<br>(15.22)  | 1<br>(0.30)   | -            | - |
| ปริญญาตรี           | 4<br>(1.19)                                                  | 129<br>(38.51) | 6<br>(1.79)   | -            | - |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | -                                                            | 18<br>(5.37)   | 1<br>(0.30)   | -            | - |
| รวม                 | 1<br>(1.19)                                                  | 322<br>(96.12) | 8<br>(2.39)   | -            | - |
| $\chi^2$            | 27.59                                                        |                |               |              |   |
| df                  | 21                                                           |                |               |              |   |
| P-Value             | 0.15                                                         |                |               |              |   |



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $\chi^2 = 39.41$ ,  $p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 30

ตาราง 30 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม |                |               |              |   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|                     | เชื่อมั่นมากที่สุด                                        | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ไม่เคยศึกษา         | -                                                         | 41<br>(12.24)  | -             | -            | - |
| ประถมศึกษา          | 3<br>(0.89)                                               | 39<br>(11.64)  | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | -                                                         | 15<br>(4.48)   | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                                         | 10<br>(2.99)   | -             | -            | - |
| ปวช.                | -                                                         | 16<br>(4.78)   | -             | -            | - |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 3<br>(0.89)                                               | 49<br>(14.63)  | -             | -            | - |
| ปริญญาตรี           | 3<br>(0.89)                                               | 129<br>(38.51) | 7<br>(2.09)   | -            | - |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 3<br>(0.89)                                               | 13<br>(3.88)   | 4<br>(1.19)   | -            | - |
| รวม                 | 12<br>(3.58)                                              | 312<br>(93.12) | 11<br>(3.28)  | -            | - |
| $\chi^2$            | 39.41                                                     |                |               |              |   |
| df                  | 14                                                        |                |               |              |   |
| P-Value             | 0.00                                                      |                |               |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ โดยยึดหลักความโปร่งใส ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราษ ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักความโปร่งใส ( $\chi^2 = 51.16$ ,  $p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 31

ตาราง 31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราษ โดยยึดหลักความโปร่งใส

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักการความโปร่งใส |                |               |              |   |
|---------------------|------------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|                     | เชื่อมั่นมากที่สุด                                         | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ไม่จบศึกษา          | -                                                          | 41<br>(12.24)  | -             | -            | - |
| ประถมศึกษา          | -                                                          | 42<br>(12.54)  | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | 3<br>(0.89)                                                | 12<br>(3.58)   | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                                          | 10<br>(2.99)   | -             | -            | - |
| ปวช.                | 3<br>(0.89)                                                | 13<br>(3.88)   | -             | -            | - |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | -                                                          | 52<br>(15.52)  | -             | -            | - |
| ปริญญาตรี           | 3<br>(0.89)                                                | 131<br>(39.10) | 5<br>(1.49)   | -            | - |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 3<br>(0.89)                                                | 16<br>(4.78)   | -             | -            | - |
| รวม                 | 12<br>(3.58)                                               | 317<br>(94.63) | 5<br>(1.49)   | -            | - |
| $\chi^2$            | 59.16                                                      |                |               |              |   |
| df                  | 21                                                         |                |               |              |   |
| P-Value             | 0.00                                                       |                |               |              |   |

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการโดยยึดหลักนิติธรรม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย ( $p < 0.05$ ) ด้านหลักนิติธรรม ( $\chi^2 = 40.89$ ,  $p = 0.00$ ) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 32

ตาราง 32 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย โดยยึดหลักนิติธรรม

| การศึกษา            | การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการโดยยึดหลักการนิติธรรม |                |               |              |   |
|---------------------|---------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
|                     | เชื่อมั่นมากที่สุด                                      | เชื่อมั่นมาก   | เชื่อมั่นน้อย | ไม่เชื่อมั่น |   |
| ไม่เคยศึกษา         | -                                                       | 38<br>(11.34)  | 3<br>(0.89)   | -            | - |
| ประถมศึกษา          | -                                                       | 40<br>(11.94)  | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | 3<br>(0.89)                                             | 12<br>(3.58)   | -             | -            | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | -                                                       | 10<br>(2.99)   | -             | -            | - |
| ปวช.                | 3<br>(0.89)                                             | 16<br>(4.78)   | 1<br>(0.30)   | -            | - |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | -                                                       | 51<br>(15.22)  | 12<br>(3.58)  | -            | - |
| ปริญญาตรี           | -                                                       | 124<br>(37.01) | -             | -            | - |
| ปริญญาโท/ปริญญาเอก  | 3<br>(0.89)                                             | 17<br>(5.07)   | 6<br>(1.79)   | -            | - |
| รวม                 | 9<br>(2.69)                                             | 308<br>(91.94) | 18<br>(3.37)  | -            | - |
| $\chi^2$            | 40.89                                                   |                |               |              |   |
| df                  | 14                                                      |                |               |              |   |
| P-Value             | 0.00                                                    |                |               |              |   |

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

หน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) ครั้งนี้ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ในช่วงเดือน ธันวาคม 2553 จำนวน 335 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยยึดถือความสอดคล้องตามหลักการตรวจสอบ โดยนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง จากนั้นนำไปทดสอบความเที่ยง โดยการนำไปสอบถามผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง จำนวน 100 ราย โดยวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's alpha โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient of alpha) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.93 การรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม 2553 หลังจากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้ออกตรวจสอบและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for the Social Science: SPSS )

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาขอรับบริการ

ผลการวิจัยลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.5 ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายมีความเท่าเทียมกันทำให้เพศหญิงได้เข้ามามีบทบาทในทางสังคมเพิ่มมากขึ้น ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 ปี - 50 ปี รองลงมาคืออยู่ในช่วง 31 ปี - 40 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าคนกลุ่มนี้จะเป็นคนในวัยกลางคนหรือวัยทำงานทำให้มีกิจกรรมที่ต้องเข้ามาติดต่อหรือขอรับบริการในสำนักงานที่ดินมากกว่าในช่วงอายุอื่น ๆ ส่วนอายุในช่วงต่ำกว่า 30 ปี, 51 ปี - 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.01, 15.22, 8.66 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 43 ปี ส่วนระดับการศึกษาผู้มาขอรับบริการนั้นส่วนใหญ่ร้อยละ 41.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากปัจจุบันประชาชนทั่วไปมีการศึกษาที่สูงขึ้นมาเมื่อเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา รองลงมาเป็นระดับ ปวส. อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.5 และระดับประถมศึกษา ไม่เคยศึกษาคิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 12.2 ซึ่งจะมีเพียงส่วนน้อยที่ผู้มาขอรับบริการไม่ได้รับการศึกษา ส่วนประเภทของการมาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นประเภท ขาย ขายฝาก คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาเป็นประเภท โฉนดจอง และ โฉนดรดก คิดเป็นร้อยละ 25.8 และร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

2.1 โดยยึดหลักคุณธรรมประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับสูง เหตุผลเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งสร้างเสริม ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยการจัดให้มีการศึกษาอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีจิตบริการในการปฏิบัติงานและข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรม และดูงานเพิ่มเติมตามนโยบายกรมที่ดิน

2.2 โดยยึดหลักความคุ้มค่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับสูง เหตุผลเนื่องจากสำนักงานที่ดิน จัดให้มีการบริการโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินการอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และจัดทำแผนผังชั้นคอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการให้บริการ รวมถึงการมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่

2.3 โดยยึดหลักความรับผิดชอบ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับสูง เนื่องจากสำนักงานที่ดิน มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ หน่วยงานมีการแสดงระยะเวลาการให้บริการ และจัดให้มีการบริการแบบใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยผ่านการแนะนำของเจ้าหน้าที่

2.4 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับสูง เนื่องจากสำนักงานที่ดินมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหน่วยงานสำนักงานที่ดินจัดให้มี ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ และประชาชนได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน โดยผู้ขอรับบริการสามารถเข้ามามีส่วนร่วม และสามารถเสนอแนะความคิดเห็นหรือแนวคิดต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับบริการต้องการโดยผ่านแบบสอบถามหรือประชาสัมพันธ์ และได้รับตอบสนองตามความ ในเรื่อง

2.5 โดยยึดหลักความโปร่งใส ประชาชนมีความเชื่อมั่นระดับสูง เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน ในเรื่อง ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ และมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ และหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ รวมทั้งเนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย เปิดเผยข้อมูลรายละเอียด ราคาประเมินที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน ให้แก่ผู้ขอรับบริการทราบ พร้อมทั้งมีการจัดคิวบริการอัตโนมัติผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงคิวบริการทุกระยะ

2.6 โดยยึดหลักนิติธรรม ประชาชนมีความเชื่อมั่นระดับสูง เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด และเรื่องมีจุด / ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ได้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ด้วยความถูกต้อง รัดกุม มีการจัดเจ้าหน้าที่ออก

ประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ อย่างชัดเจน มีจุดบริการที่เหมาะสม และสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจึงทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น โดยรวมระดับสูง

### ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีดังนี้

#### เพศ

เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า

#### อายุ

เพศของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า และหลักการมีส่วนร่วม

#### ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยยึดหลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส และหลักนิติธรรม

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทราย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการที่ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทรายอยู่ในระดับมาก นั้นย่อมแสดงว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยยึดตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนผู้มาขอรับบริการความเชื่อมั่นในการบริการสูง เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นความถูกต้องดีงาม การมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ขอรับบริการสามารถเข้ามามีส่วนร่วม และสามารถเสนอแนะความคิดเห็นหรือแนวคิดต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับบริการต้องการโดยผ่านแบบสอบถาม หรือ ประชาสัมพันธ์ และได้รับตอบสนองตามความ รวมทั้งสร้างเสริม ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยการจัดให้มีการศึกษาอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีจิตบริการในการปฏิบัติงานและข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรม

การที่ประชาชนผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทรายระดับมาก อาจเนื่องมาจาก สังคมไทยเกิดความตื่นตัวในกาสร้างธรรมาภิบาล และการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในวงกว้าง อันเป็นผลมาจากทรัพยากรที่มีจำกัด และกระแสดันตัวในระดับสากลและภายในประเทศ ซึ่งการปกครองด้วยหลักบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล นั้นเป็นเรื่องของการพัฒนาและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข สันติ เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนเองมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสและขจัดการทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดิน และให้บริการประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคมและองค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การจัดซื้อจัดจ้าง และการแต่งตั้ง ถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเพื่อความโปร่งใส ความมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเร่งส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานให้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเกิดประสิทธิผล (สุรยุทธ์ จุลานนท์, 2549: 4) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรภัทร ชาลีคำ (2551) ที่กล่าวว่าจากความคิดเห็นของประชาชน แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารงานในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเป็น



หน่วยงานที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด และได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ อบต.แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ อบต. ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทนาย พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทนาย ซึ่งสอดคล้องกับ ไพรัตน์ เจริญรินทร์ (2526: 486) ที่ได้สรุปว่า ถ้าประชาชนมีความรู้สูงขึ้นจะส่งผลต่อการพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นด้วย ในทำนองเดียวกัน บุญสม วราเอกศิริ (2529: 163) ระดับการศึกษาสูงจะสนใจอ่านข่าวสารมากกว่า ถ้าระดับการศึกษาต่ำก็จะอ่านไม่ออกและอธิบายเข้าใจยาก ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้อาจมีผลต่อการระดับความเชื่อมั่นของประชาชนได้

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนทนาย ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไปในอนาคต จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينในระดับมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรต้องมีการรักษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีในระดับมากนี้ให้คงอยู่ต่อไป พร้อมทั้งปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการ

2. สำนักงานที่دينควรสร้างความรู้เข้าใจ ในเรื่องธรรมาภิบาลให้แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาลเพิ่มมากขึ้น สามารถที่จะนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ในการให้บริการกับประชาชนมากขึ้น

3. สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ควรสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรม พัฒนาบุคลิกภาพ ควรจัดอบรมเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องของธรรมาภิบาลในการให้บริการ กับบุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันให้หมดไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงหรือการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ตลอดจนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทรายเท่านั้น ควรมีการศึกษาถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน ในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะทำให้ได้รับข้อมูลมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาความแตกต่างระหว่างสำนักงานที่ดินแต่ละสาขาต่อไป

2. ควรเพิ่มปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านจิตวิทยา ทักษะของการเข้ารับบริการ ตลอดจน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของประชาชนผู้ขอรับบริการของสำนักงานที่ดิน เพื่อให้ทราบถึงมุมมองของแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน และนำมาปรับปรุงงานด้านการให้บริการของสำนักงานที่ดินให้ดีขึ้นต่อไปในอนาคต

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2536. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กระทรวงมหาดไทย สถาบันนิติวิทยาศาสตร์. ม.ป.ป. รายงานประจำปี 2545 - 2547. เชียงใหม่: สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย.
- กรรข ฌ ลำพูน. 2543. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิจวิธ รัตนแก้ว. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- กุลธน พงศธร. 2530. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- เกียรติศักดิ์ จีระธีรนาถ. 2543. การทุจริตในองค์การและอาชญากรรมธุรกิจ. กรุงเทพฯ: คู่ แข่งนักส์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2546. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ (พ.ศ.2546-2550). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จักรภัทร ชาลีคำ. 2551. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จารุณณณ์ ปาณานนท์. 2533. “การสร้างสรรค้จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ”. ม.ป.ท.: ม.ป.พ. (จุลสาร).
- เฉลิมศักดิ์ ดวงจันทร์. 2544. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะศักดิ์ ชูบุรณ. 2543. กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (good governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ. 2544. การจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (PBB) ชุดการเรียนรู้  
 หลักสูตรการบริหารงาน: กระบวนทัศน์ใหม่ในการทำงานเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ:  
 สำนักงาน ก.พ.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. “ระบบการบริหารราชการไทย: วิเคราะห์โครงสร้างกระบวนการและ  
 พฤติกรรม”. เทศาภิบาล, 88 (กรกฎาคม). 11-14.

เชิดศักดิ์ ชุศรี. 2536. “ท้องถิ่นกับการให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก”. ท้องถิ่นสาร, 33 (10  
 ตุลาคม): 16-17.

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล  
 นครเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. 2543. “ธรรมาภิบาลกับราชการไทย”. น. 12 – 25. ใน ความสำเร็จและ  
 บทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการ  
 พลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ธงชัย สันติวงษ์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา  
 พานิช.

\_\_\_\_\_. 2543. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธีรยุทธ บุญมี. 2541. “ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้นที่สอง”. วารสารกรมประชาสัมพันธ์  
 3, 5 (พฤษภาคม): 18-23.

นำชัย ทะนุผล. 2532. การมีส่วนร่วมของเกษตรกรผู้นำในงานส่งเสริมการเกษตรใน 8 จังหวัด  
 ภาคเหนือ. เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

นิตยา พงษ์พานิช. 2536. การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐศึกษา  
 เปรียบเทียบกรณีอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา  
 โท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิภาพร รุ่งโรจน์สากล. 2546. พฤติกรรมทางคุณธรรมตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ  
 สังคมที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. นนทบุรี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
 , มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นิรันดร์ เมืองพระ. 2543. “การจัดทำงบประมาณโดยหลักธรรมาภิบาล”. น. 11 – 24. ใน เอกสาร  
 วิชาการหลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหาร  
 ระดับสูง รุ่นที่ 4. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

บรรจง กาญจนาคุล. 2523. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2542. การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2535. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ B&B Publishing.
- บุญสม วราเอกศิริ. 2529. ส่งเสริมการเกษตร หลักและวิธีการ. เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ถี. 2544. “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”. น. 25 -32. ใน รายงานการวิจัยสถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: กุศลกาลาดพร้าว.
- ประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ (ปอมท.). 2543. การบริหารจัดการที่ดีในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัย. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปี 2543 ที่ ปอมท. จัดร่วมกับสภาข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 25 - 26 พฤษภาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม. 2545. การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- “ประวัติความเป็นมาของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cifs.moj.go.th/Templates/histroycisl1.htm> (2 ตุลาคม 2549).
- ปรีชา วัชรภักย์. 2545. กลไกเพื่อการปฏิรูปราชการ : การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. การวิจัยส่วนบุคคลนักศึกษามหาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ประจำปีการศึกษา 2544-2545 สาขาการเมือง หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 44. ม.ป.ท: ม.ป.พ.
- ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์และรัชนี ภูตระกูล. 2549. “ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับสังคมไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stabundamrong.go.th/journal7/701.doc> (11 มิถุนายน 2553).
- ปิยะ อุทาโย. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรีชา คงฤทธิศึกษากร. 2525. แนวทางในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- พระมหานรินทร์ นรินโท. 2546. หลักธรรมาภิบาล การบริหารงานตามแบบบูรณาการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสภา.

- พัลลรินทร์ ภูกิจ. 2546. การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่: กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เฮาส์ ออฟ เฮอร์มิสส์.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2546. “การบริหารเชิงบูรณาการ”. น. 28 – 32. ใน เอกสารประกอบคำบรรยายหลักสูตรการบริหาร : การบริหารภาครัฐแนวใหม่. นนทบุรี: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- พิศาล มูลศาสตรสาทร. 2529. ข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. 2532. วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. 2527. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- มนตรี กนกวารี. 2547. รัฐธรรมนูญกับการสร้างธรรมรัฐในองค์กรอิสระ. กรุงเทพฯ: Public Law Net.
- ยุค ศรีอาริยะ. 2541. “โลกาภิวัตน์กับ Good Governance”. น. 9 – 15. ใน ธรรมรัฐ : จุดเปลี่ยนประเทศไทย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2549. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: พิศการพิมพ์จำกัด.
- วงักคร์ ภูพันธ์ศรี. 2542. ความแตกต่างระหว่างบุคคล. กรุงเทพฯ: คุณพินอักษรกิจ.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2548. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in Service. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ วงศ์สมบัติ. 2533. การมีส่วนร่วมของกิจกรรมกลุ่มของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรในอำเภอสันทราย และอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- สุกพล จันทรภิรมย์. 2549. การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2549. “**ธรรมาภิบาล (Good Governance)**”.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ismed.or.th/knowledge/showcontent.php?id=60> (8 มิถุนายน 2553).

สถาบันราชประชาสมาสัย. 2549. **กฎหมายธรรมนูญและสถาบันการเมือง**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.

สรยุทธ์ จุลานนท์. 2549. **คำประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ**. คำประกาศ 8 ธันวาคม 2549.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2543. “**ความจำเป็นในการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในสังคมไทย: การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ocsc.go.th/goodgovernancegggh.pdf>. (14 มิถุนายน 2553)

สุชาติ ศิขวงศ์. 2537. **ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุดจิต จันทรประทีน. 2535. **การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุดจิต นิมิตรกุล. 2543. “**กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี**”. น. 26 – 38. ใน **การปกครองที่ดี (Good Governance)**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

สุัทสนา สุทธิกุลสมบัติ. 2550. “**ธรรมาภิบาล (Good Governance) คืออะไร**”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [www.unescap.org](http://www.unescap.org) (5 ตุลาคม 2553).

สุปรีชา กมลასน์. 2545. **กลยุทธ์การบริหาร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุเมธ ดันติเวชกุล. 2549. “**ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการประเทศ**”. น. 11 – 26. ใน **จดหมายข่าวยุทธศาสตร์ แผนฯ 10**. กรุงเทพฯ: ออนป้า.

สุรัช รัชตประทาน. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวิทย์ ศรีสุชาติ. 2545. **ความคิดเห็นของข้าราชการต่อบรรยากาศการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แสงทิพย์ ชื่นละมัย. 2543. “ธรรมาภิบาลกับข้อขัดแย้งการรวมบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย”. น.  
23 – 25. ใน เอกสารวิชาการในหลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย  
สำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.  
อนันต์ ปันยารชุน. 2543. สังคมโปร่งใสไร้ทุจริต. รายงานที่ดีอาร์ไอ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย  
เพื่อพัฒนาประเทศไทย.

Weber, Max. 1966. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York: The Free  
Press.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย**

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย จัดทำโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เพื่อประเมินความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ โดยการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ตอบคำถามตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศ**

☐ ชาย

☐ หญิง

**2. อายุ.....**

**3. ระดับการศึกษา**

☐ ไม่เคยศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ปวช.

☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา

☐ปริญญาตรี

☐ปริญญาโท/ปริญญาเอก

**4. ประเภทของการมาขอรับบริการ**

☐ การขาย/ ขายฝาก

☐ จำนอง/ โฉนดจำนอง

☐ มรดก

☐ โอนตามกฎหมาย

☐ แบ่งที่ดินทรัพย์สินฯ

☐ ภาระจำยอม

☐ ภาระติดพันในอสังหาริมทรัพย์

☐ โอนเป็นที่สาธารณะ

☐ ให้

☐ แบ่งทรัพย์สิน ลงชื่อคู่สมรส

☐ กรรมสิทธิ์รวม

☐ เช่า

☐ ผู้ปกครองทรัพย์สิน

☐ แลกเปลี่ยน

☐ สิทธิอาศัย

☐ เบ็ดเตล็ด (คำขอแก้ไขหรือรับรองราคาประเมิน)

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

สาขาสมุทรสาคร

| ประเด็นความเชื่อมั่น                                                                                                              | ระดับความเชื่อมั่น |           |                   |                  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|-------------------|------------------|---------------------|
|                                                                                                                                   | เชื่อมั่น<br>มาก   | เชื่อมั่น | เชื่อมั่น<br>น้อย | ไม่<br>เชื่อมั่น | ไม่เชื่อมั่น<br>มาก |
| (หลักคุณธรรม)                                                                                                                     |                    |           |                   |                  |                     |
| 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก                                                                     |                    |           |                   |                  |                     |
| 2. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต                                                                              |                    |           |                   |                  |                     |
| 3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้                                                                             |                    |           |                   |                  |                     |
| 4. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก                                                     |                    |           |                   |                  |                     |
| 5. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประชาชนได้รับ |                    |           |                   |                  |                     |
| 6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี                                                           |                    |           |                   |                  |                     |
| (หลักความคุ้มค่า)                                                                                                                 |                    |           |                   |                  |                     |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี                                                           |                    |           |                   |                  |                     |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ                                                              |                    |           |                   |                  |                     |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นขยันตั้งใจในการให้บริการ                                                                              |                    |           |                   |                  |                     |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้                                                                        |                    |           |                   |                  |                     |
| 5. หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการ ให้ผู้รับ บริการทราบ                                                         |                    |           |                   |                  |                     |
| 6. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ                                                     |                    |           |                   |                  |                     |

| ประเด็นความเชื่อมั่น                                                                          | ระดับความเชื่อมั่น |           |               |                  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------|------------------|---------------------|
|                                                                                               | เชื่อมั่น<br>มาก   | เชื่อมั่น | เชื่อมั่นน้อย | ไม่<br>เชื่อมั่น | ไม่เชื่อมั่น<br>มาก |
| (หลักความรับผิดชอบ)                                                                           |                    |           |               |                  |                     |
| 1. หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ                                 |                    |           |               |                  |                     |
| 2. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก                                           |                    |           |               |                  |                     |
| 3. หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ               |                    |           |               |                  |                     |
| 4. หน่วยงานมีการแสดงระยะเวลาการให้บริการให้ทราบ                                               |                    |           |               |                  |                     |
| 5. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ |                    |           |               |                  |                     |
| 6. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                       |                    |           |               |                  |                     |
| (หลักการมีส่วนร่วม)                                                                           |                    |           |               |                  |                     |
| 1. หน่วยงานมีการจัดให้มีการตอบสนองต่อข้อคำถามหรือคำแนะนำจากประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ       |                    |           |               |                  |                     |
| 2. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย      |                    |           |               |                  |                     |
| 3. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน                       |                    |           |               |                  |                     |
| 4. ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน                                        |                    |           |               |                  |                     |
| 5. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น                            |                    |           |               |                  |                     |
| 6. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ                                                  |                    |           |               |                  |                     |

| ประเด็นความเชื่อมั่น                                                                                                             | ระดับความเชื่อมั่น |           |               |                  |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------|------------------|---------------------|
|                                                                                                                                  | เชื่อมั่น<br>มาก   | เชื่อมั่น | เชื่อมั่นน้อย | ไม่<br>เชื่อมั่น | ไม่เชื่อมั่น<br>มาก |
| <b>(หลักความโปร่งใส)</b>                                                                                                         |                    |           |               |                  |                     |
| 1. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                                             |                    |           |               |                  |                     |
| 2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                                                 |                    |           |               |                  |                     |
| 3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน                                                             |                    |           |               |                  |                     |
| 4. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                    |                    |           |               |                  |                     |
| 5. หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ                               |                    |           |               |                  |                     |
| 6. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ                                                                               |                    |           |               |                  |                     |
| <b>(หลักนิติธรรม)</b>                                                                                                            |                    |           |               |                  |                     |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย                                                                                          |                    |           |               |                  |                     |
| 2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                |                    |           |               |                  |                     |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ |                    |           |               |                  |                     |
| 4. ความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                                    |                    |           |               |                  |                     |
| 5. มีจุด / ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                          |                    |           |               |                  |                     |
| 6. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด                                                                |                    |           |               |                  |                     |

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1. จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

#### 2. จุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

#### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

กระบวนการให้บริการด้านงานทะเบียน

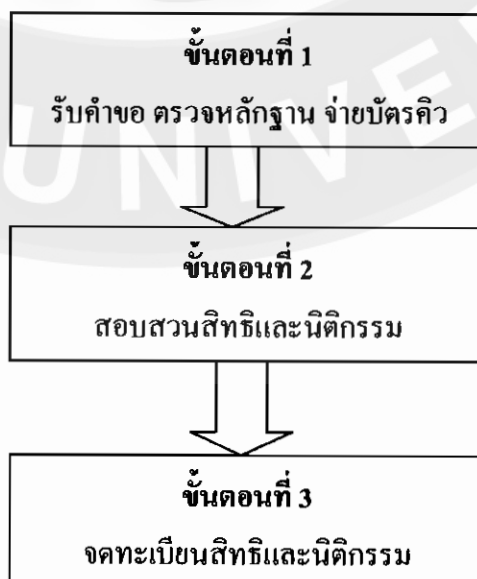


ในการศึกษากระบวนการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสันทราย กระบวนการการให้บริการหมายถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการ ทางด้านงานทะเบียนที่ดิน ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. ขั้นตอนการรับคำขอ ตรวจสอบหลักฐาน จ่ายบัตรคิว โดยผู้ขอและคู่กรณีขอคำแนะนำ ต่อเจ้าหน้าที่และแสดงความประสงค์จะขอรับบริการ โดยยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อม หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานเอกสารครบถ้วนถูกต้องแล้วจึงจ่ายบัตร คิวตามลำดับก่อนหลังและรอการเรียกคิวจากเจ้าหน้าที่สอบสวน

2. ขั้นตอนการสอบสวนสิทธิและนิติกรรม เจ้าหน้าที่รับคำขอและสอบสวนผู้ขอและ คู่กรณีโดยสอบสวนในเรื่องสิทธิและความสามารถของบุคคลรวมถึงความสมบูรณ์แห่งนิติกรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ข้อกำหนดสิทธิในที่ดิน และกำหนดราคาทุนทรัพย์ในการ จดทะเบียน ตรวจสอบอาชัฏ ประเมินราคาทุนทรัพย์สำหรับเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และ ภาษีอากร คำนวณค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ภาษีธุรกิจเฉพาะและแจ้งผู้ขอให้ทราบ เมื่อชำระค่าธรรมเนียมแล้ว จึง จัดทำสัญญา หรือ พิมพ์คำขอต่าง ๆ และ แก่สารบัญญัติทะเบียน

3. ขั้นตอนการจดทะเบียน โดยให้คู่กรณีตรวจสอบความถูกต้องของข้อความในคำขอ จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หนังสือสัญญา คำขอแบบ ท.ค. 9 ก่อนลงนามในคำขอ หนังสือ สัญญานั้น ตรวจสอบสาระสำคัญที่เจ้าหน้าที่สอบสวนได้สอบสวน ตรวจสอบสาระบบที่ดิน ประวัติความเป็นมาของที่ดิน ชื่อเจ้าของที่ดิน อายุ ชื่อบิดามารดา และลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือ ของผู้ขอจดทะเบียน โดยตรวจสอบให้ตรงกับหลักฐานเดิมในสาระบบที่ดิน ตรวจสอบอาชัฏ และ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนามจดทะเบียนและประทับตราตำแหน่งในหนังสือสัญญา รวมทั้ง สารบัญญัติทะเบียนแล้วจึงแจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือสัญญาให้แก่คู่กรณี



ขั้นตอนที่ 1 รับคำขอ ตรวจสอบหลักฐาน จ่ายบัตรคิว



ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอน สอบสวนสิทธิและนิติกรรม



ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอน จัดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม





## ประวัติผู้เขียน

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ – นามสกุล  | นางสาวดวงเดือน ใจหาญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| เกิดเมื่อ       | 29 กันยายน 2505                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ประวัติการศึกษา | <p>พ.ศ. 2512 ประถมศึกษา โรงเรียนวัดพรหมสาคร ตำบลบางพุทรา อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี</p> <p>พ.ศ. 2521 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิงห์บุรี ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี</p> <p>พ.ศ. 2524 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนอาชีวศึกษาสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี</p> <p>พ.ศ. 2550 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</p>                                                                                                                                                                                        |
| ประวัติการทำงาน | <p>พ.ศ. 2526 – 2532 การเงินและบัญชี สำนักงานที่ดินอำเภอแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ.ศ. 2533 เจ้าหน้าที่ที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ.ศ. 2534 - 2540 เจ้าหน้าที่ที่ดินสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ.ศ. 2540 – 2543 เจ้าหน้าที่ที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ.ศ. 2543 - 2554 นักวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่</p> |