

ปัญหาและแนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ *

PROBLEMS AND GUIDELINES FOR MANAGING THE QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY THE LAND OFFICE IN THE AREA OF PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

พวงทิพย์ บุญธรรม¹, กาญจนา พันธุ์เอี่ยม² และ ธัญชกร ปกิตตาวิจิตร³

Phuangthip Buntham¹, Kanjana Punoiam² and Thananchakorn Pakittawichit³

¹⁻³วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹⁻³College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

Corresponding Author's Email: drpolpat@gmail.com

วันที่รับบทความ : 22 พฤษภาคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ 28 พฤษภาคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ : 29 พฤษภาคม 2568

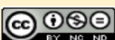
Received 22 May 2025; Revised 28 May 2025; Accepted 29 May 2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสามารถเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม และส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไปอีกด้วย

บทความวิชาการนี้ ผู้เขียนจะนำเสนอวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อระบุปัญหา อุปสรรคในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่

Citation:



* พวงทิพย์ บุญธรรม, กาญจนา พันธุ์เอี่ยม และ ธัญชกร ปกิตตาวิจิตร. (2568). ปัญหาและแนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(3), 1208-1223.

Phuangthip Buntham, Kanjana Punoiam and Thananchakorn Pakittawichit. (2025). Problems And Guidelines For Managing The Quality Of Service Provided By The Land Office In The Area Of Prachuap Khiri Khan Province. Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(3), 1208-1223.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยวิธีทบทวนวรรณกรรมและวิเคราะห์เอกสารและมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่ การบริหารจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดการองค์การ 3) การชี้นำ 4) การควบคุมและประเมินผล ตัวแปรผล คือ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 1) การให้บริการที่เป็นรูปธรรม 2) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ความมั่นใจในการบริการ 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ กรอบแนวคิดนี้อาศัยความรู้ในเชิงทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ปัญหา, การจัดการคุณภาพการให้บริการ, สำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this academic article are: 1) To study the problems and obstacles affecting the service quality management of the Land Office in Prachuap Khiri Khan Province. 2) To find guidelines for developing the service quality management of the Land Office in Prachuap Khiri Khan Province. The method of literature review and document analysis was used and the independent variables were: Management That includes the process of bringing administrative resources to use to achieve objectives according to administrative procedures is 1) Planning 2) Organizational management 3) Guiding 4) Evaluation control The outcome variable is service quality consisting of 1) concrete service 2) reliability in service quality standards 3) Answer two to the service recipient. Providing service quickly and intently 4) Confidence in the service, the service provider must be professional and 5) Understanding and compassion in taking care of the service. This framework is based on theoretical knowledge and a review of relevant literature. To use the results in the application of quality management in providing services to the people who receive services from the

Land Office in Prachuap Khiri Khan Province to achieve the goals of the organization in the future.

Keywords: Problem, service quality management, the Land Office In the area of Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

กรมที่ดินมีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ ด้วยการรังวัดจัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของที่ดินให้แก่บุคคลเพื่อความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการจากกรมที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการแบ่งโครงสร้างการบริหารองค์การของส่วนราชการ กรมที่ดินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) การบริหารส่วนกลาง 2) การบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวม 867 แห่ง คือ สำนักงานที่ดินจังหวัด 75 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา 292 แห่ง สำนักงานที่ดินส่วนแยก 50 แห่ง สำนักงานที่ดินอำเภอ 416 แห่ง สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ 34 แห่ง กรมที่ดินมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ 5 ปี คือ (พ.ศ. 2566 - 2570) กรมที่ดิน. (2566) เพื่อความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติรวมทั้งแนวทางการพัฒนาระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และปรับวัฒนธรรมการองค์การแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ แบบมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญมีความทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีการรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานแบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

สำนักงานที่ดินของพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานออกเป็น 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อำเภอเมือง สาขาอำเภอหัวหิน สาขาอำเภอบางสะพานและสาขาอำเภอปราณบุรี จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการพบปัญหาการจัดการคุณภาพการให้บริการสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) มีปริมาณงานเกินจำนวนพนักงานโดยมีจำนวนเอกสารสิทธิเพิ่มมากขึ้นในแต่ละวันแต่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวนเท่าเดิม 2) มีผู้มา

รับบริการเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ และไม่สามารถคาดการณ์จำนวนได้ว่าจะมีมากน้อยเพียงใดในแต่ละวัน ซึ่งกรมที่ดินมีการกำหนดน้ำหนักงานให้กับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในแต่ละวัน โดยมีการกำหนดน้ำหนักงานคนละ 24 หน่วย (ประเภทชายหรือให้ ประมาณ 8 เรื่องต่อคนต่อวัน) 3) มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน ซึ่งการดำเนินการต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินฯ ต้องผ่านเจ้าหน้าที่หลายลำดับชั้นและมีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน 4) การปรับตัวและความเข้าใจงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินฯ มีความแตกต่างในด้านความรู้ความสามารถและความชำนาญ อีกทั้งยังมีระเบียบใหม่ออกมาอยู่ตลอด 5) ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินฯ ในส่วนของอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะดวกสบาย ห้องน้ำเก่า ที่จอดรถมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการ เป็นต้น อีกทั้งงานฝ่ายรังวัดมีพื้นที่สำหรับการติดต่อที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ และความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ดังนั้น จากผลการสำรวจ พบปัญหาผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ลำดับแรกด้านความล่าช้า ลำดับสองด้านการบริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลำดับสามด้านความไม่โปร่งใสในการให้บริการ สรุปการบริการของสำนักงานที่ดินพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่สามารถตอบสนองพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการได้ (กรมที่ดิน. 2566)

จากปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์นี้ ผู้บริหารองค์การควรตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าวในส่วนของ การปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีสู่สังคมองค์กร ด้วยการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการโดยเริ่มต้นจากระบบและทำความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ โดยการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและระบุปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากลยุทธ์และทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้เริ่มคิดค้นแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้หลาย ๆ ทาง จากนั้นประเมินและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและนำทางเลือกไปปฏิบัติโดยมีการติดตามและประเมินผลจากนั้นจึงปรับปรุงและเรียนรู้การทำตามขั้นตอนกระบวนการนี้จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและมีโอกาสประสบความสำเร็จ โดยการนำแนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ และการจัดการคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สำนักงานที่ดินพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส และตามหลักธรรมาภิบาล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

การจัดการที่ดีมีความจำเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าองค์กรจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไรก็ตาม โดยการจัดการที่ดีนั้นเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการเจริญเติบโตและการดำรงอยู่ขององค์กรต่อไป โดยเฉพาะช่วงศตวรรษที่ 21 องค์กรต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่สามารถคาดเดาได้

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวะแวดล้อมนั้น องค์กรต้องปรับเปลี่ยนให้สามารถอยู่รอด เติบโต และประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารองค์กรต้องตื่นตัวและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยการศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์การในยุคใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์การหรือกลยุทธ์การจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องความหมาย ความสำคัญของการจัดการองค์การ หลักการจัดการสมัยใหม่ และมิติความสำเร็จของการบริหารองค์การในศตวรรษที่ 21

ความหมายของการจัดการองค์การ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการจัดการองค์การไว้ ดังนี้ Therapong Praditkul (2020) ให้ความหมายว่า การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการที่ทำให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร และองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ กระบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Saowalak Kosonkittiamporn and Sanya Kenaphum ให้ความหมายว่า การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการได้แก่ กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุม และ Somkid Bangmo ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ที่ประกอบด้วยภารกิจและหน้าที่สำคัญขององค์กร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรย่อยอื่น ๆ ไว้ด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกด้านการบริหารให้บรรลุตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร

สรุปการจัดการองค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การไปสู่การเจริญเติบโต และการดำรงอยู่ขององค์การต่อไปโดยการจัดระบบความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ทราบว่าใครจะต้องทำอะไรและใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายใดบ้างเพื่อให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ โดยมีกระบวนการการจัดการ ดังนี้ การวางแผน การจัดการองค์การ การชี้นำ และการควบคุม

หลักและกระบวนการจัดการ

หลักการจัดการ คือแนวคิดหรือหลักเกณฑ์พื้นฐานในกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาศัยบุคลากรที่มีอยู่ภายในองค์การ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดการไว้ ดังนี้

Max Weber เจ้าของแนวคิดระบบการบริหารราชการ (Bureaucracy) กล่าวถึงหลักการจัดการไว้ว่าเป็นกลไกการบริหารของกลุ่มชน โดยผู้นำจะใช้อำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมายปกครองบังคับบัญชาโดยผ่านระบบราชการช่วยลดปัญหาความไม่ชัดเจน ความไม่เสมอภาค และการใช้อำนาจตามอำเภอใจ โดยมีหลักพื้นฐาน 7 ประการ ดังนี้ 1) หลักลำดับชั้น (Hierarchy) 2) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) 3) หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality) 4) หลักมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement Orientation) 5) หลักสร้างความแตกต่างหรือความชำนาญเฉพาะด้าน (Differentiation, Specialization) 6) หลักความมีระเบียบวินัย (Discipline) และ 7) หลักความเป็นวิชาชีพ (Professionalization) สอดคล้องกับ Luther Gulick ได้รวบรวมแนวคิดไว้ในหนังสือ “Paper on the Science of Administration” ซึ่งเป็นตัวย่อของหน้าที่หลัก 7 ประการของผู้บริหาร ได้แก่ “POSDCORB” 1) Planning (การวางแผน) 2) Organizing (การจัดองค์การ) 3) Staffing (การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน) 4) Directing (การอำนวยการ) 5) Co-ordinating (การประสานงาน) 6) Reporting (การรายงาน) 7) Budgeting (การควบคุมงบประมาณ) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol โดยเป็นพื้นฐานสำคัญของการจัดการสมัยใหม่มุ่งเน้นที่หน้าที่ของผู้บริหารและหลักการจัดการที่มีความเป็นสากลได้กำหนดไว้ในรูปแบบ POCCC เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยหน้าที่หลักของผู้บริหาร 5 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัด

องค์การ (Organizing) 3) การสั่งการ (Commanding) 4) การประสานงาน (Co-ordinating) 5) การควบคุมงาน (Controlling)

กระบวนการจัดการ เป็นขั้นตอนหรือชุดกิจกรรมที่มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กันเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำพางค์การสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการของการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และควบคุม ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการของการจัดการมี ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการมีความจำเป็นต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการของการวางแผนนั้นต้องมีผู้บริหารและพนักงานภายในองค์การ ดังนั้น การวางแผนจึงเป็นกระบวนการที่มีการคิด การตัดสินใจอย่างละเอียดถี่ถ้วน และต้องดำเนินการให้ลุล่วงตามที่กำหนดไว้

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานออกเป็น ส่วน ๆ ตามความเหมาะสม และมอบหมายงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามรายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) การกำหนดแผนกตามโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) โดยรูปแบบทั่วไปของการจัดแผนก คือ ตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit) และแบบแมทริกซ์ (Matrix)

3. การชี้นำ (Leading) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงาน ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์การทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ การชี้นำต้องใช้ความสามารถที่หลากหลายควบคู่กันไป เช่น ภาวะผู้นำ การจูงใจ การ สื่อสารในองค์การ และการทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ เป็นต้น หน้าที่การชี้นำมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารเพราะต้องแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำที่เหมาะสม ดังนั้น การเป็นผู้นำจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ให้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการประเมินและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานต่าง ๆ

สามารถบรรลุผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมผลการดำเนินงาน ข้อมูลย้อนกลับซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับข้อมูลในดำเนินงานในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น การบริหารองค์การในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่สามารถคาดเดาได้นั้นผู้บริหารทั้งองค์การภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน ควรนำแนวทางการบริหารจัดการไปปรับใช้อย่างเหมาะสมอาจมีบางส่วนที่มีความแตกต่างกันบ้างในส่วนขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สายการบังคับบัญชา สรุปลักษณ์การจัดการเป็นแนวคิดหรือหลักเกณฑ์พื้นฐานในกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาศัยบุคลากรที่มีอยู่ภายในองค์การโดยมีหลักการ ดังนี้ การจัดแผนงานหรือกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้าย ๆ กำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนมีการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ สายการบังคับบัญชา มีการกำหนดความสัมพันธ์ในงานระหว่างโครงสร้างของงานกับอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน การมอบหมายงานเป็นการกำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยมอบหมายภาระงานให้บุคลากรตามความเหมาะสมและตามความสามารถ การแบ่งงานควรให้ทุกคนได้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป การจัดแผนงานเป็นการจัด หมวดหมู่ของงานออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อแบ่งงานกันทำตามความเหมาะสมและความสามารถ เพื่อให้งานดำเนินตามสายงานอย่างมีระบบ สรุปลักษณะการจัดการเพื่อให้จัดองค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลควรมีแนวปฏิบัติ ดังนี้ การวางแผนเป็นการวางแผนแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้าเพื่อการบรรลุเป้าหมายโดยมีผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนโดยมีกระบวนการคิด ตัดสินใจอย่างละเอียดถี่ถ้วน การจัดองค์การเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบหน้าที่งานต่าง ๆ ภายในองค์การมีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของงาน มีการกำหนดขนาดของการควบคุมและสายการบังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแบ่งงานกันทำ พร้อมกับการแบ่งส่วนอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม การชี้แจงเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยผู้บริหารต้องใช้ภาวะผู้นำที่มีศักยภาพและความสามารถอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสารในองค์การ และการทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ เป็นต้น และการควบคุมเป็นการประเมินและตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การในปัจจุบันโดยผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและประยุกต์ใช้แนวคิดต่าง ๆ ของการจัดการคุณภาพเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมตามบริบทขององค์การคือปัจจัยและสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์การในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพดังนี้

การจัดการคุณภาพโดยรวม Total Quality Management เรียกว่า TQM เป็นการจัดการคุณภาพที่มีความจำเป็นขององค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมีการจัดการตามกระบวนการอย่างชัดเจน และมีการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลโดยทุกขั้นตอนของการดำเนินงานเน้นการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์การ จากแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายหลักคือการสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์การสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวม TQM เป็นการจัดการคุณภาพที่มีความจำเป็นต่อผลความสำเร็จของการประกอบธุรกิจหรือการดำเนินงาน โดยการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการได้เพราะ TQM เป็นกระบวนการปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่องโดยการนำข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุป การจัดการคุณภาพโดยรวมไม่ใช่เป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ทำเพื่อเสร็จสิ้นเท่านั้นแต่ต้องสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์การปลูกฝังและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์การสามารถเติบโตและประสบความสำเร็จในระยะยาว โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) หมายถึง ผู้รับบริการคือผู้ตัดสินใจคุณภาพต้องเข้าใจความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการ มีการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการรวมถึงรับฟังความคิดเห็นและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

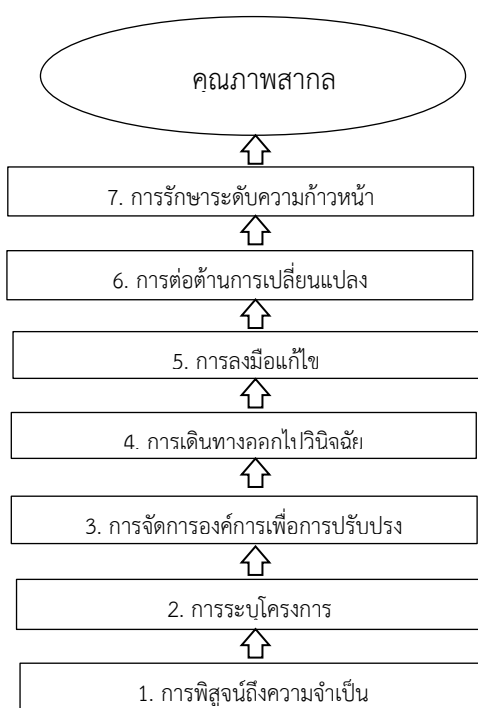
2) ผู้นำ (Leadership) หมายถึง ผู้บริหารต้องแสดงความมุ่งมั่นสนับสนุนการนำ TQM ไปปฏิบัติ โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพมีเป้าหมายยึดหลักคุณภาพ

3) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Engagement of People) หมายถึง พนักงานทุกคนมีบทบาทสำคัญโดยการส่งเสริมพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงสุดในการทำงานและพัฒนาคุณภาพ

4) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) หมายถึง การแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงมุ่งมั่นเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5) แนวทางการทำงานที่เป็นกระบวนการ (Process management) หมายถึง การการบริหารจัดการกิจกรรมและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นกระบวนการเป็นไปตามมาตรฐานช่วยให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพของจูรัน Juran เป็นขั้นตอนกิจกรรมการสร้างความสำเร็จของงานเป็นแนวทางเพื่อการก้าวสู่คุณภาพที่เป็นสากล อีกทั้งแนวคิดการจัดการคุณภาพนี้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ องค์การและเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับองค์การที่ต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในกรณีนี้ผู้บริหารต้องยอมรับเปิดใจกว้างที่จะนำขั้นตอนกิจกรรมทั้ง 7 ไปใช้โดยถือว่าความรับผิดชอบต่อกิจกรรมเป็นของตนเองก่อนอื่นใด ซึ่งลำดับขั้นของกิจกรรมแบ่งออกตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 ขั้นตอนกิจกรรมสร้างความสำเร็จสู่คุณภาพที่เป็นสากล

ที่มา: Joseph M. Juran, Juran on Leadership for Quality

ภาพที่ 1 แสดงเห็นถึงขั้นตอนของกิจกรรม

1) การพิสูจน์ถึงความจำเป็น คือการรับรู้ถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง หากพบสิ่งที่ผิดพลาดต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน ถ้าไม่ดำเนินการจะเกิดความเสียหายมากกว่าค่าใช้จ่ายในการแก้ไขนั้น

2) การระบุโครงการ คือกระบวนการปรับปรุงโครงการ หากโครงการใดที่สามารถดำเนินการได้ตลอดก็แสดงให้เห็นว่าใกล้ความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ และความก้าวหน้าของโครงการ ทั้งเป็นการสร้างสมประสบการณ์ในการทำงานในครั้งต่อไป

3) การจัดองค์การเพื่อการปรับปรุง คือการกำกับติดตามดูแลตั้งแต่เริ่มโครงการให้ทีมงานรู้ทิศทางและการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน มีการมอบหมายงานที่เฉพาะเจาะจงและกำหนดระเบียบวิธีการในการปฏิบัติโดยการระบุเป้าหมายความสำเร็จเป็นระยะ ๆ ด้วยการรายงานผล อีกทั้งกำหนดเงื่อนไขความสำเร็จของโครงการ

4) การเดินทางออกไปวินิจฉัย คือการสำรวจปัญหาด้วยการตรวจสอบถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น จากการสังเกตปัญหาต่าง ๆ และแยกปัญหาออกมาว่าผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานสามารถควบคุมได้

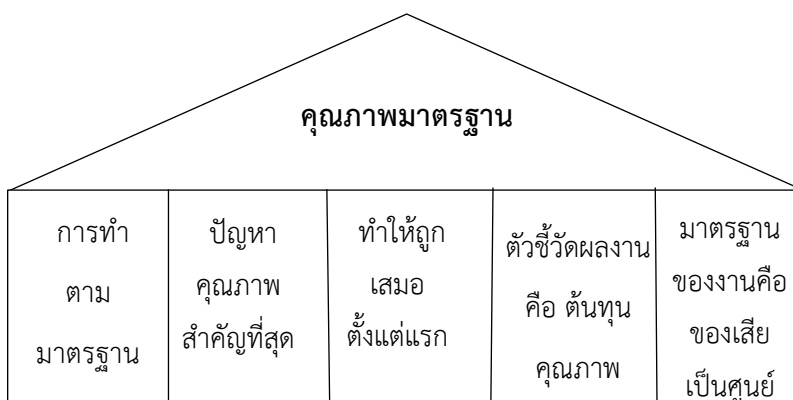
5) การลงมือแก้ไข คือการแก้ปัญหาที่สาเหตุโดยการเลือกทางที่ดีที่สุดรวมถึงการป้องกันการเกิดปัญหาใหม่ที่จะเกิดขึ้นมาอีก โดยกระบวนการแก้ไขปัญหาคือการสื่อสารอย่างเปิดเผยและข้อมูลที่ถูกต้องระหว่างกันเพื่อเกิดความเข้าใจ

6) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คือการป้องกันการเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การจากแรงผลักดันของปัจจัยทางสังคมหรือทางวัฒนธรรม

7) การรักษาระดับความก้าวหน้า คือการเอาชนะการต่อต้านและการนำไปสู่ความสำเร็จ ทำให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ และทำให้คุณภาพอยู่ในระดับสูงตลอดเวลา ผู้บริหารต้องเปลี่ยนการทำงานประจำเป็นรูปแบบใหม่โดยการกำหนดมาตรฐานใหม่ เพิ่มการฝึกอบรมและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพของ ครอสบี Crosby โดยเห็นว่าการจัดการคุณภาพเป็นความสามารถในการจัดทำแผนรายการปรับปรุงคุณภาพเพื่อเพิ่ม

ผลกำไรโดยปราศจากข้อบกพร่อง โดยมีหลักการพื้นฐานของการจัดการคุณภาพสู่ความเป็นมาตรฐานตลอดไป มี 5 ประการตามแผนรายการปรับปรุงคุณภาพ ดังภาพที่ 2



เสาหลักคุณภาพที่สำคัญ 4 ประการ

ภาพที่ 2 แผนรายการปรับปรุงคุณภาพสู่ความเป็นมาตรฐานตลอดไป

ที่มา: Philip B. Crosby, Quality is Free

จากภาพที่ 2 แสดงแนวคิดการจัดการคุณภาพของ คروسบี้เห็นแผนรายการปรับปรุงคุณภาพสู่มาตรฐาน โดยการทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานของผลงาน ปัญหาคุณภาพสำคัญที่สุดไม่มีปัญหาอะไรสำคัญเท่ากับปัญหาคุณภาพ ทำให้ถูกเสมอตั้งแต่แรกเป็นการทำได้ถูกกว่าเสมอถ้าหากทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก ตัวชี้วัดผลงานคือต้นทุนคุณภาพ และมาตรฐานของงานคือของเสียเป็นศูนย์ โดยแนวคิดของ คروسบี้ มีเสาหลักคุณภาพที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

- 1) การทำตามมาตรฐาน (conformance to standards) โดยผู้ปฏิบัติงานต้องรู้ว่ามาตรฐานของผลงานที่แท้จริงอยู่ตรงไหนและต้องคาดหวังว่าเขาจะทำให้ได้ตามนั้น
- 2) คุณภาพมาจากการป้องกันของเสีย (defect prevention) ไม่ใช่แก้ไขของเสีย (not defect correction)
- 3) มคุณภาพในฐานะมาตรฐานการทำงานนั้นต้องปราศจากของเสีย (defect-free) มีเพียงการปราศจากของเสียเท่านั้นที่จะเป็นมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- 4) คุณภาพประหยัดเงิน (saves money) การทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก ทำให้ประหยัดต้นทุน

จากแนวคิดการจัดการคุณภาพต่าง ๆ สามารถนำมาเป็นพื้นฐานของการแก้ปัญหาและแนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในประเด็นของการจัดการคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันที่หน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยแนวคิดดังกล่าว จัดว่าเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่นำมาพัฒนา การให้บริการหรือองค์การอื่น ๆ สามารถนำมาใช้บริหารจัดการคุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, และ Berry โดยนำเสนอองค์ประกอบหลัก 5 มิติคุณภาพการบริการเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำความเข้าใจ และประเมินคุณภาพการบริการซึ่งองค์การสามารถวัดและปรับปรุงปัจจัยเหล่านี้ได้จะสามารถลดช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องแต่งกายของพนักงาน และรูปลักษณ์ภายนอกโดยรวม
 2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันที่ทันใจ
 4. ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อถือ มั่นใจ ไว้วางใจในการให้บริการ
 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาต่าง ๆ อย่างเข้าใจถึงความรู้สึกและมุมมองของผู้รับบริการ
- ประโยชน์ที่องค์กรได้จากการประเมินผลคุณภาพของความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นสำคัญที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจสถานะปัจจุบันและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการอีกทั้งสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการในที่สุดมีเหตุผลหลัก ดังนี้

1. สร้างแรงจูงใจและมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเอาชนะและต้องการความสำเร็จเกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลสู่คุณภาพที่ดีกว่าโดยไม่ต้องรอผลการประเมินอย่างเป็นทางการของผู้รับบริการ

2. รู้ถึงระดับมาตรฐานของผลงานตามปกติ การประเมินช่วยให้ทราบถึงระดับมาตรฐานการบริการในปัจจุบันและศักยภาพในการพัฒนาให้สูงขึ้น องค์การสามารถนำข้อมูลนี้ไปกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงและวัดผลความก้าวหน้าได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีเพื่อปรับปรุงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้ประเมินคือผู้รับบริการที่กำลังประเมินการให้บริการอยู่ในขณะนั้นโดยสามารถรับรู้ถึงผลส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจอย่างไร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่ดีและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

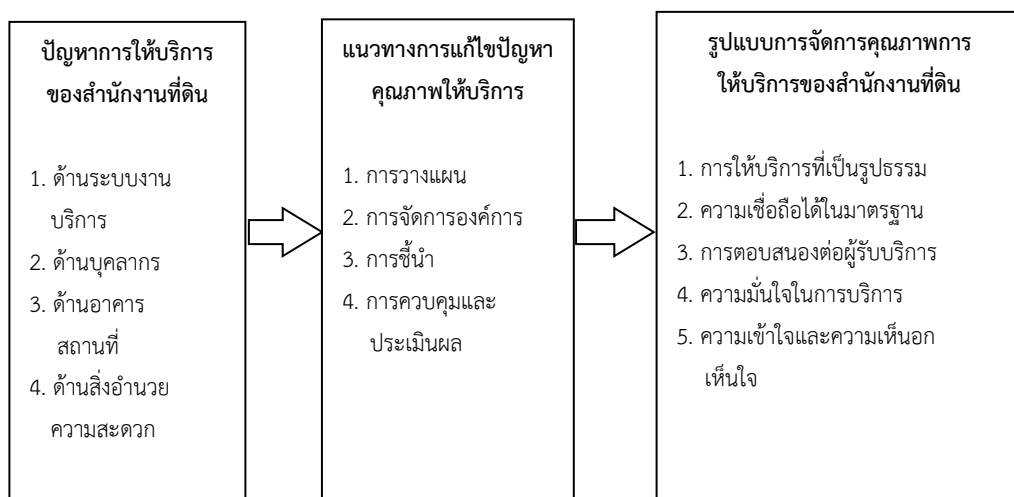
4. ระบุแนวทางการปรับปรุงที่ตรงจุด ช่วยให้องค์กรทราบว่าสิ่งใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุง ทำให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขปัญหาที่สำคัญต่อผู้รับบริการมากที่สุด

สรุป/ข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการนี้ได้ค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ ปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วย ด้านระบบงานบริการ ได้แก่ ความล่าช้าของการให้บริการ ด้านบุคลากร ได้แก่ การบริการที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันและความไม่โปร่งใสในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ พื้นที่ไม่เพียงพอในการรองรับ ความไม่สะดวกสบาย และความไม่เพียงพอของพื้นที่ต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จากปัญหาในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินนั้น ขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้มีบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาคและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาลด้วยการนำแนวคิดและทฤษฎี การจัดการและจัดการคุณภาพการให้บริการ โดยมีการทบทวนปัญหาและการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยมีการดำเนินการตามแนวทางในการบริหารงาน อันจะสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ภายใต้การจัดการคุณภาพซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาและการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ การวางแผน มีการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงานบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานกำหนดตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจัดการองค์การมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่นหรือ

ความจำเป็นมีความเหมาะสมตามสถานการณ์ เช่น การจัดให้บุคลากรให้บริการช่วงพักกลางวัน การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การให้บริการประชาชนโดยการประกันคุณภาพและจำแนกกลุ่มบริการ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนพิการ เป็นต้น ด้านการชี้แจงการการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อำนวยความสะดวกทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พวกเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ สำนักงาน ต่าง ๆ ให้ขวัญและกำลังใจกับพนักงาน และการควบคุม มีการจัดทำคู่มือพฤติกรรมกรให้บริการที่ดี หรือตัวชี้วัดความสำเร็จและมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการด้านบริการ เป็นต้น และสุดท้ายมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการพิจารณาความดีความชอบเพื่อสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืนด้วยจัดการคุณภาพการให้บริการโดยการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในการบริการและ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งสามารถนำเสนอด้วยกรอบแนวคิดดัง ภาพที่ 3

ปัญหาและแนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 3 แสดงแนวคิดทางวิชาการรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ที่มา: ผู้เขียน, 2567

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2566). อธิบดีกรมที่ดิน: นายพรพจน์ เพ็ญพาส. เรียกใช้เมื่อ 12 มกราคม 2568 จาก <https://www.dol.go.th/Pages/อธิบดีกรมที่ดิน.aspx>
- กรมที่ดิน. (2566). ผู้อำนวยการกองแผนงาน: นางสาวปฐิมา ท่าทราย. เรียกใช้เมื่อ 12 มกราคม 2568 <https://www.dol.go.th/plan/DocLib2/plan%2066.pdf>
- Bangmo, S. (2015). Organization and management (6th ed.). Witthayapat Company Limited.
- Department of Lands. (2022). History of the Department of Lands. form <https://www.dol.go.th/Pages/home.aspx>
- Kosonkittiamporn, S., & Kenaphum, S. (2016). Basic principles of organization and management. Prae-wa Kalasin Journal of Kalasin University, 3(1), 170–194. form https://so05.tcithaijo.org/index.php/Praewaksu_Journal/article/view/89631/70489
- Praditkul, T. (2020). Interesting modern marketing strategies, some things you might not expect. form <https://www.thaiprint.org/magazine/vol127/>
- Sanguanwongwan, W. (2017). Strategic arrangement. TOP National.
- The Land Office in the Area of Prachuap Khiri Khan Province. (2022). Questionnaire to assess satisfaction of land offices in Prachuap Khiri Khan province. form <https://alro.go.th/en/prachuabkhirikhan>