

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร และอื่นๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกรมบังคับคดี
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของกรมบังคับคดี
 - 1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี
 - 1.3 นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
 - 1.4 การแบ่งส่วนราชการของกรมบังคับคดี
2. การให้บริการประชาชนของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
 - 2.1 สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.2 อำนาจหน้าที่โดยรวม
 - 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ และอัตรากำลัง
 - 2.4 ขั้นตอนในการให้บริการประชาชน
 - 2.5 พื้นที่รับผิดชอบ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการ
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของกรมบังคับคดี และสำนักงานบังคับคดี จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกรมบังคับคดี และสำนักงานบังคับคดี จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของกรมบังคับคดี วิสัยทัศน์ พันธกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี และการแบ่งส่วนราชการของกรมบังคับคดี มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประวัติความเป็นมาของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีเดิมมีที่มาจากหน่วยงานราชการระดับกองในสำนักปลัดกระทรวงยุติธรรม 2 กอง คือ กองบังคับคดีแพ่ง และกองบังคับคดีล้มละลาย จนกระทั่งปี พ.ศ.2517 สมัยรัฐบาล ฯพณฯ ศาสตราจารย์สัญญา ธรรมศักดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี ท่านกิตติ สีหนนท์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ได้เห็นความสำคัญของทั้งสองกองดังกล่าว ประกอบกับงานบังคับคดีแพ่งและงานบังคับคดีล้มละลายเพิ่มขึ้นมาก หน่วยงานที่จัดไว้แต่เดิม ไม่เหมาะสมกับงานที่นับวันแต่จะทวีปริมาณมากขึ้นทุก ๆ ปี ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย งานเกี่ยวกับการวางทรัพย์ได้ขยายอำนาจหน้าที่ที่วราษอาณาจักร รวมทั้งงานชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือ นิติบุคคลตามคำสั่งศาล ได้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถชำนาญงาน ในหน้าที่ได้เป็น ไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2515 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2517 ให้ยกฐานะกองบังคับคดีแพ่งและกองบังคับคดีล้มละลาย รวมจัดตั้งขึ้นเป็นกรมบังคับคดีอยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม แล้วได้ตราพระราชบัญญัติโอนกิจการบริหารงานบางส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2517 โดยให้โอนบรรดาอำนาจหน้าที่ในส่วนเกี่ยวกับกองบังคับคดีแพ่งและกองบังคับคดีล้มละลาย รวมทั้งให้โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน หนี้ ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับกองบังคับคดีแพ่งและกองบังคับคดีล้มละลายไปเป็นของกรมบังคับคดี และนอกจากนี้ ยังได้จัดตั้งหน่วยงานใหม่ได้แก่ สำนักงานวางทรัพย์กลางและงานอนุญาโตตุลาการ เพื่อชี้ขาดถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับการวางทรัพย์ ภูมิภาคขึ้น รวม 9 ภาค (ปัจจุบันยกเลิกภาคแล้ว) กรมบังคับคดีจึงมีอำนาจหน้าที่บังคับคดีแพ่งและคดีล้มละลาย ตลอดจนวางทรัพย์ทั่วประเทศ แล้วเริ่มดำเนินการในฐานะเป็นกรมบังคับคดีนับแต่นั้นเป็นต้นมา (กรมบังคับคดี. 2555ข : เว็บไซต์)

1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กรมบังคับคดี. 2555ก : เว็บไซต์)

วิสัยทัศน์

กรมบังคับคดีเป็นองค์การนำด้านการบังคับคดีภายใต้ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยวิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายในปี พ.ศ. 2555

พันธกิจ

กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการบังคับคดีและการวางทรัพย์มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารจัดการและกระบวนการบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้วยกฎหมาย วิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม

ส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือและเผยแพร่ความรู้ด้านการบังคับคดีเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุด

อำนาจหน้าที่

กรมบังคับคดีมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี และการวางทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค เป็นธรรม
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาระบบการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์ในแต่ละระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพการเป็นผู้นำในด้านการบังคับคดีให้สามารถแข่งขันกับองค์กรต่าง ๆ
3. พัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงตามภาวะการณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานและบริการประชาชน โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว เป็นธรรมในสังคมและสิทธิมนุษยชน
4. พัฒนาองค์กรและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว โดยประสานส่งเสริม รวมถึงสร้างเครือข่ายความร่วมมือการบังคับคดีทั้งในและต่างประเทศ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตามภาวะการณ์โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
5. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดีและมีจิตสำนึกในการบริการอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม
6. เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและการวางทรัพย์แก่ประชาชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง ตลอดจนไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการบังคับคดี และส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมการบังคับคดีของภาครัฐและภาคเอกชน

1.3 นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ และภารกิจหลักของกรมบังคับคดี กรมบังคับคดีได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีเพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล กรมบังคับคดีได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กรและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 นโยบายด้านองค์กรและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

ที่มา: กรมบังคับคดี. 2555ก : เว็บไซต์

นโยบายหลักของกรมบังคับคดี มุ่งมั่นรักษาผลประโยชน์ของรัฐไว้สูงสุด มุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี มีความสุข มุ่งมั่น รักษาและส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงาน และมุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ (กรมบังคับคดี. 2555ข : เว็บไซต์)

1. นโยบายหลักมุ่งมั่นรักษาผลประโยชน์ของรัฐไว้สูงสุด มีแนวทางปฏิบัติ คือ

1.1 การใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ลดความเสี่ยงจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

1.2 สร้างกลไกการกำกับดูแลการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

1.3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม

2. นโยบายหลัก มุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี มีความสุข มีแนวทางปฏิบัติคือ

2.1 จัดทำกิจกรรม สร้างสรรค์ ช่วยเหลือสังคม อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยครอบคลุมการสนับสนุนจารีตประเพณีและศิลปวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของสังคมไทยและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

2.2 กำหนดมาตรการสนับสนุน ช่วยเหลือ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในทุกท้องที่ซึ่งองค์การมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

2.3 จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ / พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ของชุมชน โดยเน้นกระบวนการทำงานร่วมกันกับชุมชน เป็นมิตร เกื้อกูลกัน และสอดคล้องกับประโยชน์สังคมส่วนรวม

3. นโยบายหลัก มุ่งมั่น รักษาและส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงาน มีแนวทางการปฏิบัติคือ

3.1 การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดในชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลด “ภาวะโลกร้อน”

3.2 จัดทำกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

3.3 จัดทำแนวทาง มาตรการเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

3.4 ส่งเสริมการจัดระบบและระเบียบการใช้ที่ดินในพื้นที่โดยใช้ระบบการวางผังเมืองเป็นหลัก

4. นโยบายหลัก มุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางการปฏิบัติ คือ

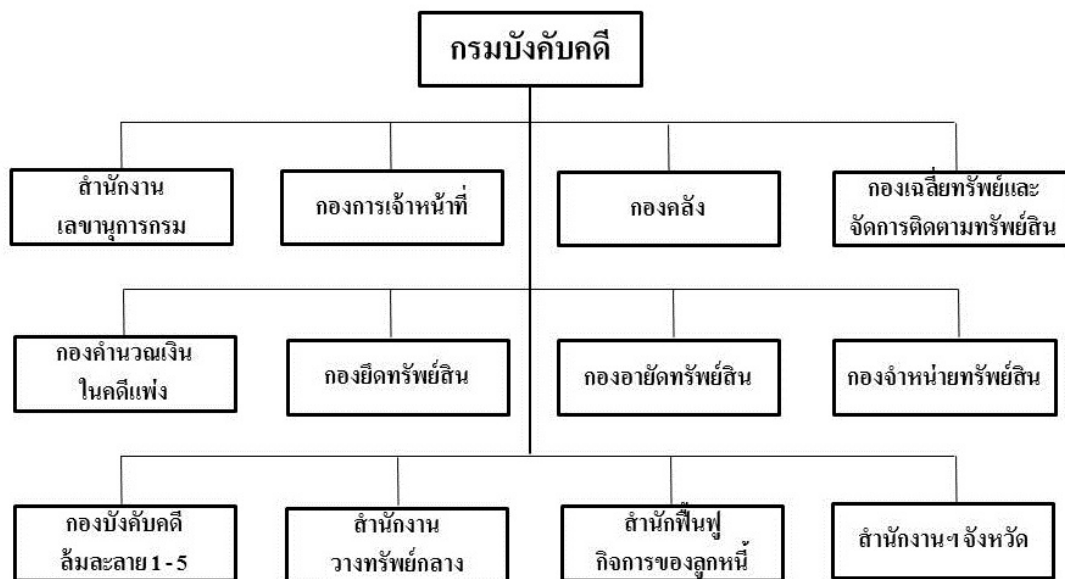
4.1 เน้นย้ำ และให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอผ่านระบบสารสนเทศ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.2 รมรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4.3 กำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง

1.4 การแบ่งส่วนราชการของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีมีการแบ่งส่วนราชการดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 การแบ่งส่วนราชการของกรมบังคับคดี

ที่มา : กรมบังคับคดี. 2555ก : เว็บไซต์

จากข้อมูลทั่วไปของกรมบังคับคดีสรุปได้ว่า กรมบังคับคดีเดิมมีที่มาจากหน่วยงานราชการระดับกองในสำนักปลัดกระทรวงยุติธรรม 2 กอง คือ กองบังคับคดีแพ่ง และกองบังคับคดีล้มละลายต่อมาถูกยกฐานะขึ้นเป็นกรมบังคับคดีอยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมเมื่อพ.ศ. 2517 กรมบังคับคดีมีหน้าที่ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี และการวางทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค เป็นธรรมภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยมีการแบ่งส่วนราชการในการให้บริการประชาชนในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่สำนักงานบังคับคดีประจำจังหวัด

2. การให้บริการประชาชนของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี มีการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานบังคับคดีเดิมชื่อสำนักงานบังคับคดีจังหวัดธัญบุรี เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2538 เดิมมีที่ตั้งอยู่บริเวณชั้นล่างของอาคารศาลจังหวัดธัญบุรี (ปัจจุบันเป็นที่ทำการ

ของศาลจังหวัดปทุมธานี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว) ปัจจุบันสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 671 - 674 หมู่ 8 ถนนพหลโยธิน ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (ใกล้โรงพยาบาลแพทย์รังสิต) เป็นอาคารเช่าทำการ และสถานที่เก็บรักษาทรัพย์ มี 4 ชั้น 4 คูหา โดยมีการแบ่งการทำงานในแต่ละชั้นดังนี้ (สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี. 2555ค : เว็บไซต์)

ชั้น 1 เป็นส่วนของงานธุรการ และห้องขายทอดตลาด มีหน้าที่รับส่งเอกสารของผู้รับบริการ

ชั้นลอย อยู่ระหว่างชั้น 1 และชั้น 2 เป็นห้องของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

ชั้น 2 เป็นห้องเจ้าหน้าที่นิติกร และห้องผู้อำนวยการสำนักงาน

ชั้น 3 เป็นห้องเก็บสำนวน และเก็บเอกสารทั้งหมด

ชั้น 4 เป็นที่พักสำหรับพนักงาน

ในแต่ละชั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้

1. ที่จอดรถ ทั้งด้านหน้า และด้านข้างของอาคาร
2. ในแต่ละชั้นจัดโต๊ะสำหรับเขียนใบคำร้อง และเก้าอี้สำหรับนั่งรอ
3. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับไว้บริการ
4. มีกาแฟ และน้ำดื่มไว้บริการ
5. มีแบบคำร้องจัดไว้ให้เป็นหมวดหมู่ พร้อมป้ายชี้แจง

มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอน และกระบวนการในเรื่องที่มาติดต่อ ดังนี้

1. มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ
2. มีป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน
3. มีป้ายบอกชื่อเจ้าหน้าที่ และห้องอย่างชัดเจน
4. มีโทรศัพท์ภายในไว้ติดต่อระหว่างส่วนงานไว้บริการผู้รับบริการ

2.2 อำนาจหน้าที่โดยรวม

สำนักงานบังคับคดีมีอำนาจหน้าที่โดยรวม ได้แก่ การบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการ และการวางทรัพย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (กรมบังคับคดี. 2555ก : เว็บไซต์)

1. การบังคับคดีแพ่ง

คดีแพ่งคือคดีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งฟ้องต่อศาลเพื่อเรียกให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งชดใช้ค่าเสียหายเป็นตัวแทนหรือให้กระทำ หรือไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งหากศาลตัดสินให้ฝ่าย

ใดขณะแล้วหากคู่ความฝ่ายที่แพ้ไม่ยอมปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล จึงต้องมีการบังคับให้ปฏิบัติตาม คู่ความที่ชนะคดีจะไปบังคับเองไม่ได้ แต่จะต้องกระทำโดยขอให้เจ้าพนักงานที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ไว้ ซึ่งก็คือ “เจ้าพนักงานบังคับคดี” โดยปัจจุบันสังกัด “กรมบังคับคดี”

เจ้าพนักงานบังคับคดี หมายถึง เจ้าพนักงานในสังกัดกรมบังคับคดีหรือเจ้าพนักงานอื่นผู้มีอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ให้อยู่ในอันที่จะปฏิบัติตามวิธีการที่บัญญัติไว้ในภาค 4 แห่งประมวลกฎหมายนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของคู่ความในระหว่างพิจารณาหรือเพื่อบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง ในส่วนกลาง เจ้าพนักงานบังคับคดี กรมบังคับคดี มีอำนาจบังคับคดีในเขตอำนาจของศาล ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นศาลจังหวัดมีนบุรี และในส่วนภูมิภาค เจ้าพนักงานบังคับคดีของสำนักงานงานบังคับคดีจังหวัด สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสาขา เป็นเจ้าพนักงานบังคับคดีของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนั้น

เดิมเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นเจ้าพนักงานของศาล เมื่อศาลมีคำสั่งเกี่ยวกับการบังคับคดีอย่างไรแล้วเจ้าพนักงานบังคับคดีต้องปฏิบัติตามและไม่สามารถอุทธรณ์ฎีกาคัดค้านคำสั่งศาลได้ แต่ปัจจุบันเจ้าพนักงานบังคับคดี กรมบังคับคดี สังกัดกระทรวงยุติธรรมไม่ใช่เจ้าพนักงานศาล (ทั้งนี้ตามมาตรา 275 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ราชกิจจานุเบกษา 11 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ประกอบกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นหน่วยงานธุรการอิสระของศาลยุติธรรม แต่ไม่ได้กำหนดให้กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรม ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 117 ตอนที่ 103 ก วันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543) ดังนั้นการจะใช้สิทธิคัดค้านหรืออุทธรณ์ฎีกาคำสั่งศาลได้หรือไม่ นั้นควรมีการศึกษาข้อกฎหมายก่อน

ในการออกหมายบังคับคดี ศาลจะระบุเงื่อนไขแห่งการบังคับคดีตามที่ระบุไว้ในมาตรา 213 แห่ง ปพพ. และจะกำหนดสภาพแห่งการบังคับคดีเพียงเท่าที่เปิดช่องให้กระทำทางศาลหรือโดยทางเจ้าพนักงานบังคับคดี ได้แก่ การยึดทรัพย์ การอายัดทรัพย์ การขายทอดตลาด การบังคับคดีขับไล่/รื้อถอน และเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) การยึดทรัพย์จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อผู้ชนะคดีหรือที่เรียกว่าโจทก์ต้องยื่นคำแถลงขอตั้งเรื่อง (มีหมายบังคับคดีออกมาแล้ว) ทางสำนักงานบังคับคดีจะจัดทำแฟ้มเอกสารหรือที่เรียกว่าสำนวน โดยโจทก์เตรียมหลักฐานเพื่อประกอบการบังคับคดีไปพบกับเจ้าพนักงานบังคับคดี ณ ที่ทำการ โดยมี 2 กรณี คือ กรณีจะยึดอสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง โดยโจทก์ต้องทวงจ่ายไปก่อน จำนวน 2,500 บาท ซึ่งเป็นเงินค่าใช้จ่ายในการที่เจ้าพนักงานบังคับคดีจำเป็นต้องใช้ในการส่งหมายแจ้งการยึดให้ลูกหนี้ ตามคำพิพากษาทราบและเป็นค่าใช้จ่ายในการประกาศขายทอดตลาดโดยโจทก์จะได้รับคืนเมื่อขายทอดตลาดทรัพย์ที่ยึดได้แล้ว และต้องมีต้นฉบับเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ เช่น โฉนดที่ดิน น.ส. 3 ก.

หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุดหรือเอกสารสำคัญของที่ดินอื่นหากไม่มีต้นฉบับก็ส่งสำเนาฉบับเจ้าพนักงานรับรองได้โดยไปขอคัดถ่ายได้ที่เจ้าพนักงานที่ดิน แต่ต้องไม่เกิน 1 เดือน สำเนาทะเบียนบ้านของลูกหนี้ตามคำพิพากษาหรือผู้ถือกรรมสิทธิ์หรือหนังสือรับรองนิติบุคคลอาคารชุดที่เป็นปัจจุบันหรือที่เจ้าพนักงานรับรองไม่เกิน 1 เดือน แผนที่แสดงที่ตั้งทรัพย์สินที่ท่านจะยึดและการเดินทางไปยังที่ตั้งทรัพย์สินดังกล่าว พร้อมสำเนา ภาพถ่ายปัจจุบันของทรัพย์สินที่จะยึดและแผนผังโดยให้ระบุขนาดกว้างยาว และสภาพของทรัพย์สิน และราคาประเมินที่ดิน สิ่งปลูกสร้างหรือห้องชุดที่เจ้าพนักงานที่ดินรับรอง ไม่เกิน 1 เดือนหากไม่มี ก็ให้โจทก์ประเมินและรับรองราคาดังกล่าว และกรณียึดสังหาริมทรัพย์ เช่น รถยนต์ สิ่งของ เครื่องใช้ต่างๆ ภายในบ้านที่เป็นของลูกหนี้ตามคำพิพากษา ซึ่งมีเงินค่าใช้จ่ายจำนวน 1,500 บาท หากสังหาริมทรัพย์นั้นมีทะเบียน เช่น ปืน รถยนต์ ใบหุ้นให้นำส่งหนังสือสำคัญการจดทะเบียนหรือใบหุ้น ถ้าไม่มีก็ให้นำส่งฉบับเจ้าพนักงานรับรองไม่เกิน 1 เดือน โดยต้องจัดเตรียมยานพาหนะที่จะนำเจ้าพนักงานบังคับคดีออกไปทำการยึดทรัพย์สิน ณ สถานที่ที่จะยึดพร้อมจัดเตรียมคนที่จะไปช่วยขนทรัพย์สินที่จะยึด ไปเก็บรักษาไว้ ณ ที่รักษาทรัพย์สินที่เจ้าพนักงานบังคับคดีเห็นสมควร ซึ่งการยึดทรัพย์สินมีลักษณะที่จะทำได้ คือ การยึดทรัพย์สินตามความหมายบังคับคดีรวมถึงการยึดทรัพย์สินตามหมายยึดทรัพย์สินชั่วคราว ทั้งนี้เจ้าพนักงานบังคับคดีมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามที่ศาลสั่งมาโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งไม่สามารถยึดทรัพย์สินอื่นได้ การยึดทรัพย์สินข้ามเขตอำนาจศาล การยึดทรัพย์สินตามหมายบังคับคดีของศาลอื่น เป็นการบังคับคดีแทน และการยึดทรัพย์สินซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครแทนศาลต่างจังหวัด โดยในการยึดทรัพย์สินนั้นมีสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับการยกเว้น ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบังคับคดีได้แก่ เครื่องใช้สอยส่วนตัว เช่น ที่นอน เครื่องใช้ครัวเรือน รวมกันเป็นเงินไม่เกิน 5,000 บาท หากลูกหนี้ตามคำพิพากษาประสงค์จะได้รับการยกเว้นเกินกว่าที่กำหนด ต้องไปร้องต่อศาล ทรัพย์สินที่ลูกหนี้อาจใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น เครื่องใช้ต่าง ๆ ดังนี้กฎหมายกำหนด ยกเว้นให้ในจำนวนเงิน 10,000 บาท หากลูกหนี้ตามคำพิพากษาประสงค์จะใช้เครื่องมือเครื่องใช้ใดที่มีจำนวนเงินเกินกว่าที่กำหนด ต้องไปร้องต่อศาล ทรัพย์สินที่มีไว้ใช้แทนอวัยวะต่าง ๆ เช่น แขนขาเทียม และทรัพย์สินที่เป็นของวงศ์ตระกูล เช่น สมุด หนังสือประจำตระกูล เป็นต้น 2) การอายัดทรัพย์สินจะดำเนินการได้ผู้ที่ชนะคดีหรือที่เรียกว่าโจทก์ต้องยื่นคำแถลงขอตั้งเรื่อง ระบุถึงประเภททรัพย์สินที่จะให้อายัด โดยส่งที่อยู่ของลูกหนี้ตามคำพิพากษาฉบับเจ้าพนักงานรับรองไม่เกิน 1 เดือน และชื่อ-ที่อยู่ของบุคคลที่จะให้เจ้าพนักงานบังคับคดีมีคำสั่งอายัด รวมทั้งเตรียมเงินทროงค่าใช้จ่าย จำนวน 1,500 บาท ไปด้วย ตามลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานบังคับคดีมี 2 กรณี คือ กรณีการอายัดสิทธิร้องขอให้ชำระเงิน จำนวนหนึ่งหรือเรียกว่าการอายัดเงิน และการขอให้งดหรือห้ามจำหน่าย จ่าย โอน หรือ ทำนิติกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือเรียกว่า การอายัดห้ามโอน 3) การขายทอดตลาด ซึ่งเจ้าพนักงานบังคับคดีจะ

ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินในภายหลังจากที่ได้แจ้งการยึดทรัพย์สินให้ลูกหนี้ ผู้มีส่วนได้เสีย(ถ้ามี) และนายทะเบียนทั้งหลายทราบแล้ว จากนั้นก็จะรายงานศาลเพื่อขออนุญาตขายทอดตลาดทรัพย์สินที่ยึด และเมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตจึงจะประกาศขายต่อไป 4) การบังคับคดีขับไล่/รื้อถอน ซึ่งเมื่อศาลมีคำสั่งให้ตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดี จัดการให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้ครอบครองทรัพย์สิน มี 2 กรณี คือ กรณีที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาถูกศาลพิพากษาให้ขับไล่ หรือต้องออกไปจากที่อยู่อาศัย หรือทรัพย์สินที่ครอบครอง และกรณีที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาต้องรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างออกไปจากอสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่อาศัย หรือทรัพย์สินที่ครอบครอง และ 5) เรื่องอื่น ๆ เช่นการห้ามชั่วคราว การห้ามทำนิติกรรม จำหน่าย จ่าย โอน ในการบังคับคดีนั้น เจ้าพนักงานบังคับคดีมีอำนาจตามหมายบังคับคดีของศาลที่มีเขตอำนาจที่สำนักงานบังคับคดีตั้งอยู่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม หากมีการร้องขอเจ้าพนักงานบังคับคดีข้อมีอำนาจในการบังคับคดีแทนตามหมายบังคับคดีที่ออกโดยศาลอื่นได้เช่นกัน

2. การบังคับคดีล้มละลาย

การล้มละลายเกิดจากการมีหนี้สินล้นพ้นตัวคือมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน จึงเกิดกฎหมายล้มละลายขึ้นมาเพื่อจัดระบบให้เกิดความเป็นธรรม แก่บรรดาเจ้าหนี้ทุกราย เพื่อให้ได้รับชำระหนี้เต็มจำนวนหรือโดยส่วนเฉลี่ยที่เท่าเทียมกัน ตามสัดส่วนแห่งหนี้จากหนี้ที่ลูกหนี้อาศัยอยู่กับเจ้าหนี้นั้น ๆ ในคดีล้มละลายเพื่อที่จะทราบว่า ลูกหนี้คดีนี้มีเจ้าหนี้อยู่กี่ราย เป็นจำนวนหนี้เท่าใดกฎหมายจึงกำหนดให้ต้องมีการโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สิน เมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินเด็ดขาดแล้ว บรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลายต้องมายื่นคำขอรับชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สิน ภายในเวลา 2 เดือน เพื่อให้ลูกหนี้จะได้ทราบว่าตนเองมีหนี้สินเท่าใด หากต้องการจะจัดการกับหนี้สินดังกล่าวควรจะทำอย่างไร เช่นอาจจะยื่นคำขอประนอมหนี้ตามจำนวนที่คิดว่าจะสามารถชำระแก่เจ้าหนี้ได้ หรือหากไม่สามารถจะประนอมหนี้ได้ก็ต้องเป็นบุคคลล้มละลายต่อไป เมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินตาม พ.ร.บ. ล้มละลาย พ.ศ. 2483 แล้ว

คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินมี 2 อย่าง คือ คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินชั่วคราว คำสั่งนี้เป็นคำสั่งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินเข้ารวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ไว้ชั่วคราว (เป็นการคุ้มครองเจ้าหนี้ชั่วคราวก่อนศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินเด็ดขาด) เพื่อป้องกันมิให้ลูกหนี้อพยพย้ายถ่ายเททรัพย์สินนั่นเอง และคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินเด็ดขาด คำสั่งนี้เป็นคำสั่งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินเข้ารวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้โดยเด็ดขาด อันมีผลเหมือนเป็นคำพิพากษา โดยมีกระบวนการล้มละลาย คือ การรวบรวมทรัพย์สินเป็นการรวบรวมทรัพย์สินของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินซึ่งได้มาจากการสอบสวน การรวบรวมเอกสารทางบัญชี และสืบหาทรัพย์สินของบรรดาเจ้าหนี้เป็นหลักใหญ่ การรวบรวมเจ้าหนี้เมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินเด็ดขาดแล้ว บรรดาเจ้าหนี้ต้องมายื่นคำขอรับชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงาน

พิกษัตริย์ภายใน 2 เดือนนับแต่มีการประกาศคำสั่งพิกษัตริย์เด็ดขาด ดังนั้น เจ้าหนี้ทุกรายแม้จะเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาหรือเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์ต้องมายื่นคำขอรับชำระหนี้ด้วย เพื่อมาพิสูจน์หนี้กันใหม่ในคดีล้มละลาย และเพื่อให้ลูกหนี้ทราบว่าตนมีหนี้สินเท่าใด หากจะมีการประนอมหนี้เมื่อเจ้าหนี้มายื่นคำขอรับชำระหนี้แล้ว เจ้าพนักงานพิกษัตริย์จะนัดพร้อมเพื่อตรวจคำขอรับชำระหนี้ เพื่อให้เจ้าหนี้มีโอกาสโต้แย้งคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าหนี้รายอื่น หากเห็นว่าไม่ได้เป็นหนี้กันจริง หรือหนี้ที่ขอมายื่นสูงกว่าที่ควรจะได้รับชำระหนี้ ต่อจากนั้นเจ้าพนักงานพิกษัตริย์จะทำการสอบสวนพยานเจ้าหนี้ทุกรายและทำความเข้าใจเสนอศาล ว่าเจ้าหนี้มีสิทธิได้รับชำระหนี้หรือไม่เท่าใด เมื่อศาลพิจารณาจากความเห็นของเจ้าพนักงานพิกษัตริย์แล้ว จะมีคำสั่งตาม หรือแก้ไขหรือยกขอรับชำระหนี้ขึ้น เจ้าพนักงานพิกษัตริย์จะแจ้งคำสั่งศาลให้เจ้าหนี้ทราบ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ และผู้โต้แย้ง (ถ้ามี) มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งศาลได้ภายใน 1 เดือนนับแต่ทราบคำสั่ง และการพิจารณาหลังศาลมีคำสั่งพิกษัตริย์เด็ดขาด เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการในชั้นเจ้าพนักงานพิกษัตริย์ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้ดำเนินการ โดยเจ้าพนักงานพิกษัตริย์และคดีล้มละลายทุกคดีจะต้องทำ คือ 1) การประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรก กฎหมายกำหนดให้ต้องมีการประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรกโดยด่วน และกำหนดว่าต้องมีหัวข้อประชุมว่าต้องมีการพิจารณาคำขอประนอมหนี้ก่อนล้มละลายหรือควรขอให้ศาลพิพากษาให้ล้มละลาย ในการลงมติว่าจะรับคำขอประนอมหนี้หรือไม่นั้น กฎหมายกำหนดว่าต้องมีมติพิเศษ คือต้องมีจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 และมีจำนวนเจ้าหนี้ฝ่ายข้างมากของเจ้าหนี้ที่เข้าประชุมและออกเสียง 2) การไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย หลังจากมีการประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรกแล้วเจ้าพนักงานพิกษัตริย์จะรายงานผลการประชุมต่อศาล และศาลจะนัดไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผยเพื่อทราบความเป็นมาและกิจการทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจะสมควรเห็นชอบกับการประนอมหนี้ของลูกหนี้รวมทั้งการที่ลูกหนี้จะใช้สิทธิทางกฎหมายอื่น ๆ เช่น การขออนุญาตออกประเทศ การปลดจากการล้มละลาย การยกเลิกล้มละลายเป็นต้น 3) การรวบรวมและการแบ่งทรัพย์สิน ในกรณีที่ศาลพิพากษาให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย เจ้าพนักงานพิกษัตริย์ยังคงมีหน้าที่ในการรวบรวมทรัพย์สินต่อไป ทั้งการยึดอายัด เก็บรวบรวมและขายทอดตลาดทรัพย์สิน เพื่อนำเงินมารวบรวมไว้ในกองทรัพย์สิน และจะต้องทำการแบ่งทรัพย์สินทุก 6 เดือน เว้นแต่ยังไม่สามารถรวบรวมทรัพย์สินได้ หรือเงินที่รวบรวมได้มีจำนวนน้อยยังไม่สมควรแบ่งก็จะรายงานศาลขออนุญาตขยายระยะเวลาการแบ่งทรัพย์สินออกไปก่อน การแบ่งทรัพย์สินนี้อยู่ในหลักเกณฑ์ว่า เจ้าหนี้ทุกรายจะต้องได้รับส่วนเฉลี่ยในอัตราที่เท่าเทียมกัน เว้นแต่เจ้าหนี้รายใดมีบุริมสิทธิ 4) การปิดคดี การปิดคดีไม่ได้ทำให้คดีล้มละลายเสร็จสิ้นหรือทำให้การล้มละลายระงับไป แต่เป็นกรณีที่ไม่มีกิจการทรัพย์สินในคดีที่จะต้องดำเนินการแล้ว กฎหมายให้มีการปิดคดีไว้ก่อน แต่หากภายในเวลา 10 ปีนับแต่ศาลมีคำสั่งปิดคดี พบว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินใดขึ้น

ใหม่ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะขอให้ศาลมีคำสั่งเปิดคดีเพื่อทำการสอบสวน และนำทรัพย์สินนั้นเข้ามาไว้ในกองทรัพย์สินเพื่อแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ต่อไป และ 5) การหลุดพ้นจากการล้มละลาย แม้ศาลพิพากษาให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลายแล้ว ลูกหนี้สามารถหลุดพ้นจากการล้มละลายได้ โดยการประนอมหนี้ภายหลังล้มละลาย การปลดจากการล้มละลายตาม พ.ร.บ. ล้มละลาย แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 7 พ.ศ. 2547 การยกเลิกการล้มละลาย กฎหมายกำหนดไว้รวม 4 เหตุ คือ กรณีไม่มีเจ้าหนี้ รายใดช่วยเหลือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สิน กรณีมีเหตุอื่น ๆ ที่ลูกหนี้ไม่ควรถูกพิพากษาให้ล้มละลาย เช่น ไม่มีเจ้าหนี้ยื่นคำขอรับชำระหนี้ กรณีหนี้สินของลูกหนี้ได้รับชำระเต็มจำนวน และกรณีศาลมีคำสั่งปิดคดีแล้ว 10 ปี และเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ไม่สามารถรวบรวมทรัพย์สินได้อีก

3. การฟื้นฟูกิจการ

พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 เป็นกฎหมายที่ได้กำหนดกระบวนการล้มละลายอย่างเป็นทางการ พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้รับการแก้ไขในเวลาต่อมาโดยพระราชบัญญัติล้มละลายฉบับที่ 4 พ.ศ. 2541 โดยได้เพิ่มกระบวนการฟื้นฟูกิจการเข้ามาให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัว นอกเหนือจากการบังคับให้ล้มละลาย การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายล้มละลายทั้งในครั้งนี้และในครั้งต่อมา ล้วนเป็นผลมาจากความพยายามของรัฐบาลในการปรับปรุงกระบวนการล้มละลายให้มีความสอดคล้องกับยุคสมัยอยู่เสมอ ซึ่งมีเงื่อนไขเพื่อเข้ารับการฟื้นฟูกิจการ คือ ลูกหนี้ต้องเป็นบริษัท จำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด หรือ นิติบุคคลอื่นใด ลูกหนี้ต้องมีหนี้สินล้นพ้นตัว และลูกหนี้ต้องมีหนี้ทั้งหมดในจำนวนที่แน่นอน ไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

การเริ่มกระบวนการฟื้นฟูกิจการกระทำได้โดยมีการยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการต่อศาลล้มละลาย โดยศาลอาจมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการตามที่ร้องขอ เมื่อศาลเห็นว่ามิเหตุผลสมควรและมีช่องทางที่จะฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ทั้งนี้ กระบวนการฟื้นฟูกิจการถือเป็นการให้โอกาสแก่ลูกหนี้ที่หนี้สินล้นพ้นตัว หากแต่ยังมีศักยภาพทางธุรกิจที่ดีอยู่ ไม่ให้ถูกพิทักษ์ทรัพย์และขณะเดียวกันก็รักษาธุรกิจของตนไว้ และเพื่อดำเนินการให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการประสบผลสำเร็จ กระทรวงยุติธรรมจึงได้ตั้งสำนักฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ขึ้นในวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2541 โดยให้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการฟื้นฟูกิจการ

กฎหมายล้มละลายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในกระบวนการนี้ ให้เริ่มขึ้นทันทีที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการ ภายหลังศาลมีคำสั่งแล้ว ภาระหน้าที่ที่สำคัญของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ คือ เรียกประชุมเจ้าหนี้ ทำความเห็นคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าหนี้ ให้ความช่วยเหลือแก่ศาลในการติดตามความก้าวหน้าของขั้นตอนการฟื้นฟูกิจการ

วัตถุประสงค์ของสำนักฟื้นฟูกิจการลูกหนี้คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ประสบภาวะหนี้สินล้มพันตัวในการปฏิบัติตามแผนฟื้นฟูกิจการจนสัมฤทธิ์ผล อย่างไรก็ตาม ผู้ทำแผนและผู้บริหารแผนต่างก็มีส่วนสำคัญในการช่วยให้ลูกหนี้สามารถฟื้นฟูกิจการได้เป็นผลสำเร็จ ดังนั้นเพื่อให้บุคคลดังกล่าวเห็นความสำคัญของหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการฟื้นฟูกิจการให้ประสบผลสำเร็จ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมจึงได้ออกกฎกระทรวงลงวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2545 กำหนดให้ผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้ทำแผนและผู้บริหารแผนทุกคนต้องมีคุณสมบัติตามที่ได้กำหนดไว้ และต้องขึ้นทะเบียน นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งคณะกรรมการพิเศษขึ้น ซึ่งประกอบด้วยอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบการทำงานของทั้งผู้ทำแผนและผู้บริหารแผน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวอีกเช่นกัน

4. การวางทรัพย์

การวางทรัพย์เป็นกระบวนการที่อนุญาตให้ลูกหนี้หรือบุคคลที่สามที่ยินดีจะชำระหนี้แทนลูกหนี้มาวางทรัพย์ ณ สำนักงานวางทรัพย์ ซึ่งหากดำเนินการอย่างถูกต้องแล้ว ย่อมส่งผลให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ ถึงแม้ว่าเจ้าหนี้ไม่ปฏิเสธไม่ยอมรับชำระหนี้ เหตุที่จะวางทรัพย์ได้มีคือ เจ้าหนี้บอกปิดไม่ยอมรับชำระหนี้หรือปฏิเสธไม่ยอมรับชำระหนี้ เช่น จำค่าเช่าบ้านไม่ได้ เพราะผู้ให้เช่าย้ายเบี่ยงเพื่อหาเหตุจะยกเลิกการเช่า เจ้าหนี้ไม่สามารถจะรับชำระหนี้ได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหนี้ไม่อยู่หรือไปต่างประเทศไม่ทราบจะกลับมาเมื่อใด หรือในกรณีที่ไม่สามารถจะหยั่งรู้ถึงสิทธิของเจ้าหนี้ หรือรู้ตัวเจ้าหนี้ได้แน่นอนโดยมิใช่ความผิดของตน เช่น เจ้าหนี้ตาย ลูกหนี้ไม่ทราบว่าใครเป็นทายาท ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 232 302 631 679 754 772 และ 947 กฎหมายอื่นให้มีการวางทรัพย์ เช่น กฎหมายเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ และตามคำสั่งศาล ซึ่งในการวางทรัพย์นั้น ทรัพย์ที่วางได้ คือ เงินและทรัพย์สินอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอสังหาริมทรัพย์ หรือสังหาริมทรัพย์ที่จะส่งมอบกันตามกฎหมาย มี 2 กรณี คือ กรณีที่เกี่ยวกับทรัพย์ที่วางเป็นเงิน ได้แก่ เงินสด และวางด้วยเช็คทุกชนิดถ้าหากให้มีผลสมบูรณ์ในวันทีวาง ผู้วางทรัพย์ควรวางเป็นเงินสด และทรัพย์ที่ไม่ควรวาง คือ ทรัพย์ที่มีสภาพที่ไม่ควรแก่การวาง หรือเป็นที่พึงวิตกว่าทรัพย์นั้นต่อไปจะเสื่อมเสียหรือถูกทำลาย หรือบอบสลายได้ เช่น น้ำแข็งที่สลักเป็นรูปต่าง ๆ เพื่อความสวยงามในงานสมรส ทรัพย์ที่มีค่ารักษาทรัพย์แพงเกินควร และทรัพย์ที่เป็นตึกแถว โรงแรม คอนโดมิเนียม เครื่องจักร เป็นต้น

ผู้ที่สามารถวางทรัพย์ได้ คือ ลูกหนี้ ผู้รับมอบอำนาจลูกหนี้ และบุคคลภายนอกที่เต็มใจชำระหนี้แทนลูกหนี้ เว้นแต่สภาพของหนี้ที่จะชำระนั้นไม่อาจให้บุคคลภายนอกชำระแทนได้

สถานที่ติดต่อในการวางทรัพย์นั้น ผู้วางทรัพย์สามารถไปวางทรัพย์ได้ที่ส่วนกลาง ติดต่อที่สำนักงานวางทรัพย์กลาง กรมบังคับคดี เลขที่ 189/1 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขต

บางกอกน้อย กรุงเทพฯ โทรศัพท์ 02-881-4999 หรือส่วนภูมิภาค ติดต่อที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดทั่วประเทศ

ผู้วางทรัพย์ต้องเขียนคำขอวางทรัพย์ตามแบบ ว.1 หากมอบให้บุคคลอื่นวางทรัพย์แทน ต้องทำใบมอบอำนาจตามแบบ ว.4 โดยเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการวางทรัพย์ในเรื่องนั้น ๆ มาแสดง ถ้าวางตามสัญญาประนีประนอมยอมความของศาลให้มีคำพิพากษายกฟ้องตามยอมที่จำศาลรับรอง วางตามสัญญาเช่าให้มีสัญญาเช่าพร้อมถ่ายสำเนาสัญญาเช่าที่รับรอง และวางตามสัญญาขายฝากให้มีสัญญาขายฝาก พร้อมถ่ายสำเนาสัญญาขายฝากที่รับรอง วางเงินประกันค่าใช้จ่ายครั้งแรก 300 บาท ในกรณีทรัพย์ที่วางเป็นอสังหาริมทรัพย์ต้องนำเจ้าพนักงานไปตรวจทรัพย์ก่อน ผู้วางทรัพย์หรือผู้รับมอบอำนาจต้องมาให้เจ้าพนักงานสอบสวนถึงที่มาแห่งมูลหนี้ และต้องแจ้งการวางทรัพย์ให้เจ้าหนี้ทราบโดยเร็ว

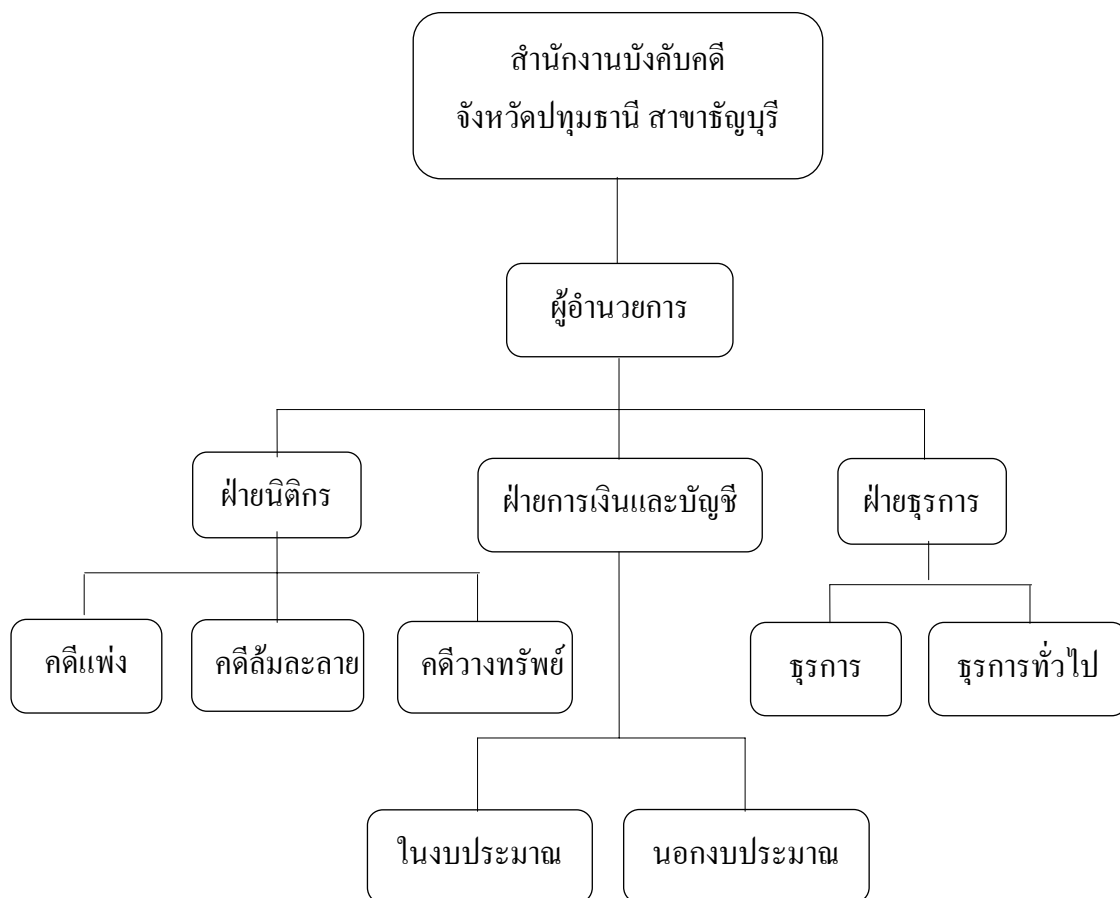
เมื่อมีการวางทรัพย์และผลของการวางทรัพย์ ทำให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ที่ต้องชำระ ไม่ตกเป็นผู้ผิดนัดและไม่ต้องเสียดอกเบี้ยให้แก่เจ้าหนี้หลังจากวันที่ท่านวางทรัพย์ เจ้าหนี้มีสิทธิรับทรัพย์ที่วางภายใน 10 ปี นับแต่ได้รับคำบอกกล่าวการวางทรัพย์ หากเจ้าหนี้ไม่มารับสิทธิของเจ้าหนี้เหนือทรัพย์ที่วางเป็นอันระงับไป และเมื่อเจ้าหนี้มารับเงินแล้ว ผู้วางทรัพย์ ต้องมารับค่าใช้จ่ายที่วางประกันไว้คืน หากผู้วางทรัพย์ ไม่มารับคืนภายใน 1 เดือน เงินค่าใช้จ่ายวางประกันตกเป็นของแผ่นดิน

การถอนหรือขอรับทรัพย์ที่วาง ผู้วางทรัพย์อาจถอนหรือขอรับทรัพย์ที่วางคืนได้เว้นแต่ผู้วางทรัพย์ได้แสดงเจตนาสละสิทธิที่จะถอนไว้ เจ้าหนี้ได้แจ้งต่อสำนักงานวางทรัพย์ว่าจะรับทรัพย์ที่วางนั้นแล้ว การวางทรัพย์ตามคำสั่งศาล และหากบุคคลใดวางทรัพย์ชำระหนี้แทนลูกหนี้ บุคคลนั้นจะถอนการวางทรัพย์ได้ก็ต่อเมื่อลูกหนี้ยินยอม

เมื่อผู้วางทรัพย์ (ลูกหนี้) ถอนทรัพย์ที่วางให้ถือเสมือนว่ามีได้มีการ วางทรัพย์เลย เช่นเดียวกับเช็คที่สั่งจ่าย เพื่อการวางทรัพย์หากเรียกเก็บเงินไม่ได้ ก็ให้ถือเสมือนว่ามีได้มีการวางทรัพย์เลย ท่านจะหลุดพ้นจากหนี้ได้อย่างไร หากเจ้าหนี้บอกปิดไม่ยอมรับชำระหนี้ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าเช่าซื้อ ใถ่ถอนการขายฝาก ใถ่ถอนจำนอง ฯลฯ

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ และอัตราค่าจ้าง

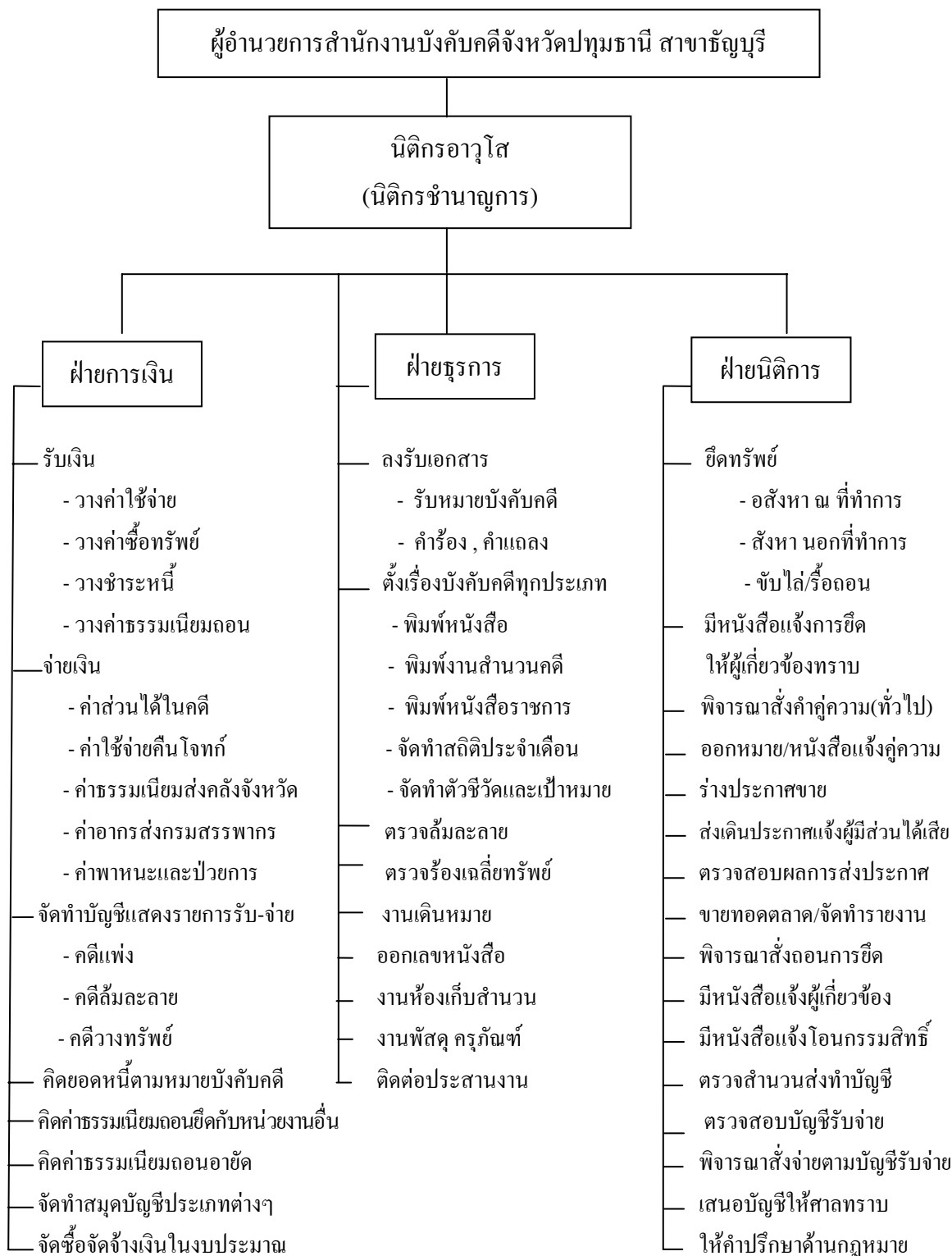
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรีแบ่งการทำงานของสำนักงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือฝ่ายนิติกร ฝ่ายการเงิน และฝ่ายธุรการ โดยงานด้านนิติกรเป็นหน่วยงานหลัก งานการเงินและงานธุรการเป็นฝ่ายสนับสนุน ตามโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา

ที่มา : สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา. 2555ข : ไม่ปรากฏเลขหน้า

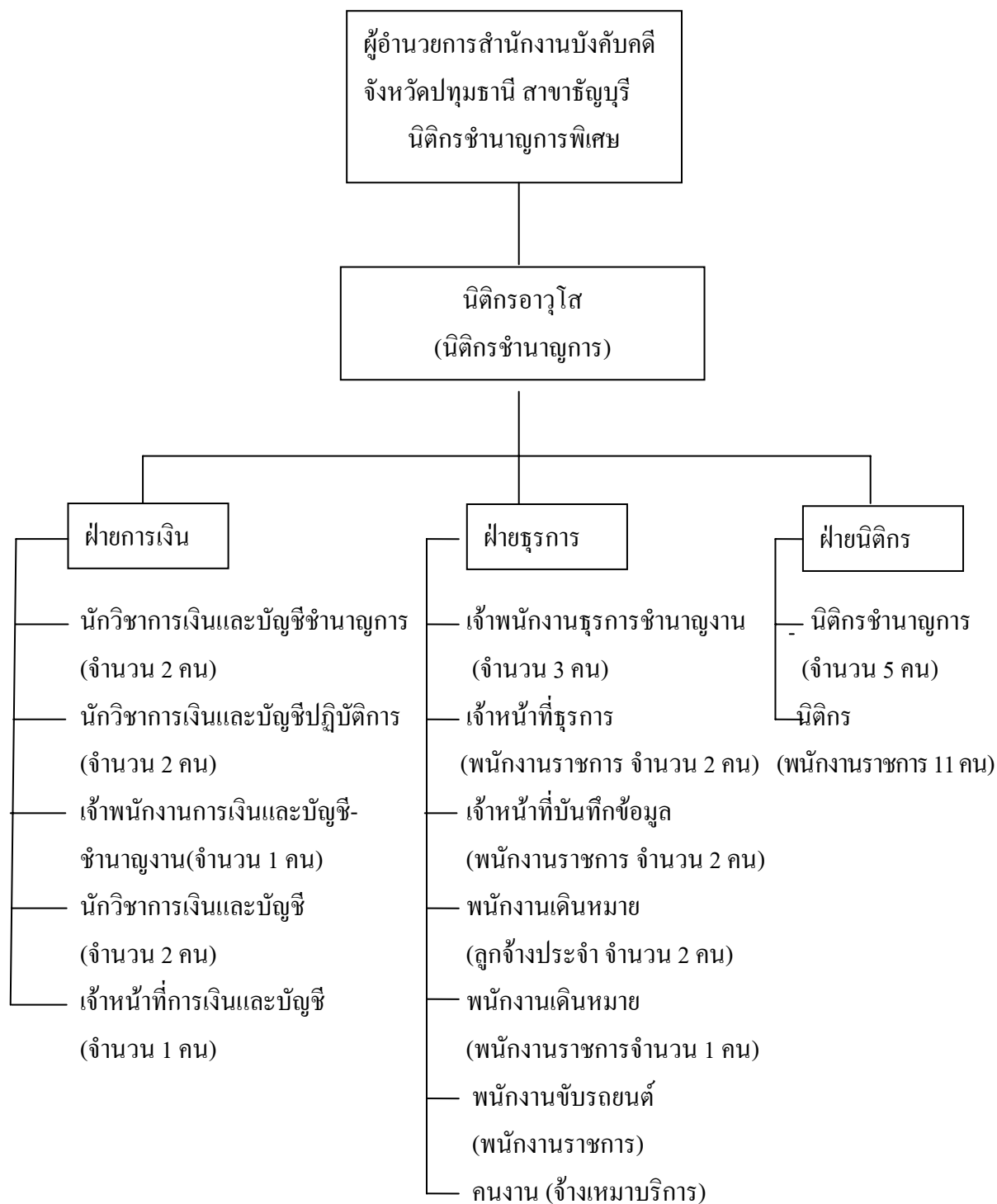
จากภาพประกอบ 4 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการ และฝ่ายนิติกร โดยแต่ละฝ่ายจะมีลักษณะงานดังแสดงในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ลักษณะงานของแต่ละฝ่าย

ที่มา : สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี. 2555ข : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากลักษณะงานของแต่ละฝ่ายสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ได้แบ่งอัตรากำลังให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ดังแสดงในภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 อัตรากำลังของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

2.4 ขั้นตอนในการให้บริการประชาชน

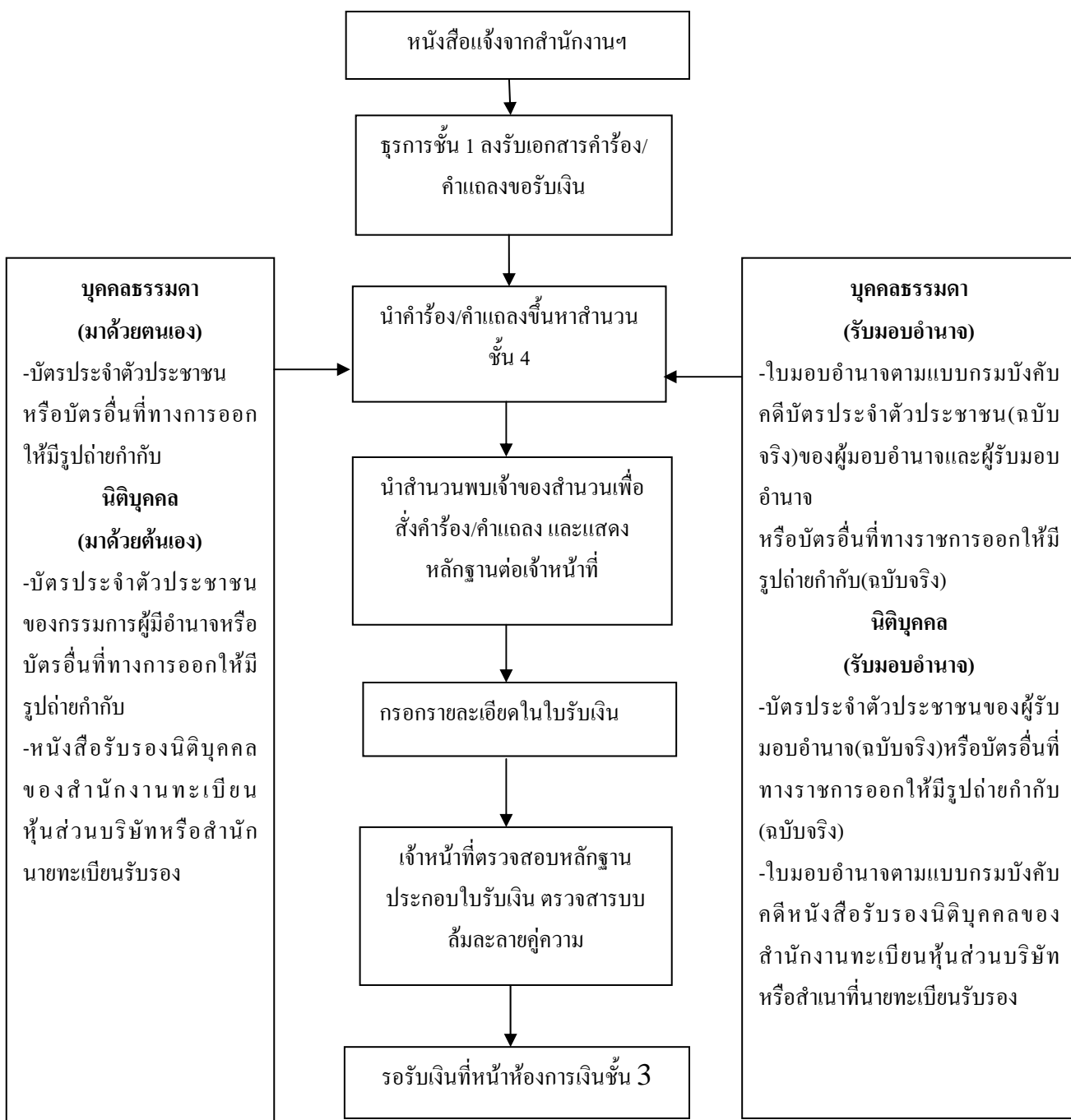
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรีมีขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. เมื่องานธุรการได้รับหมายบังคับคดีจากศาลจะลงรับหมายบังคับคดีพร้อมให้หมายเลข ซึ่งเลขที่ให้นั้นเรียกว่าเลขเก็บ โดยจะเรียงกันไปเรื่อย ๆ จนหมดปีงบประมาณแล้วขึ้นเลขใหม่ โดยจะใส่หมายเลขปีงบประมาณไว้ด้านหลัง เช่นเลขเก็บที่ 2031/2552 หมายถึงหมายบังคับคดีที่ 2031 ของปีงบประมาณ 2552 เป็นต้น จากนั้นจัดเรียงหมายบังคับคดีเข้าแฟ้มเอกสาร รอจนกว่าโจทก์จะมาขอตั้งเรื่องเพื่อดำเนินการบังคับคดีกับจำเลย

2. เมื่อโจทก์หรือผู้แทนโดยมีหนังสือมอบอำนาจ มาติดต่อขอตั้งเรื่องเพื่อยึดทรัพย์ หรืออายัด เจ้าหนี้ที่ธุรการนำหมายบังคับคดีที่เรียงตามลำดับในแฟ้มออกมาเพื่อประกอบเข้ากับเอกสารต่างๆ ที่โจทก์หรือผู้แทนต้องนำมา เช่น สำเนาทะเบียนราษฎร์ทั้งของโจทก์และจำเลย หนังสือรับรอง กรณีเป็นนิติบุคคล สัญญาจ้างเอง กรณีเป็นทรัพย์จ้างเอง โฉนดที่ดินพร้อมสำเนาโฉนดบัญชีค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความที่จ่ายที่ศาล เอกสารต่าง ๆ ตามที่ระเบียบกรมบังคับคดีกำหนด

3. จากนั้นนำแฟ้มสำนวนจากธุรการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน เพื่อขอวางค่าใช้จ่ายในการบังคับคดี โดยวางเงินตามเงื่อนไขข้อกำหนดของกรมบังคับคดี จากนั้นติดต่อฝ่ายนิติกร เพื่อดำเนินการตามที่โจทก์หรือผู้แทน แลกความประสงค์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการบังคับคดีตามลำดับขั้นต่อไปเรื่อย ๆ สำนวนจะสิ้นสุดก็ต่อเมื่อได้รายงานศาลแล้ว

ขั้นตอนในการขอรับบริการแสดงในภาพประกอบ 7 และขั้นตอนการจ่ายเงินแสดงในภาพประกอบ 8

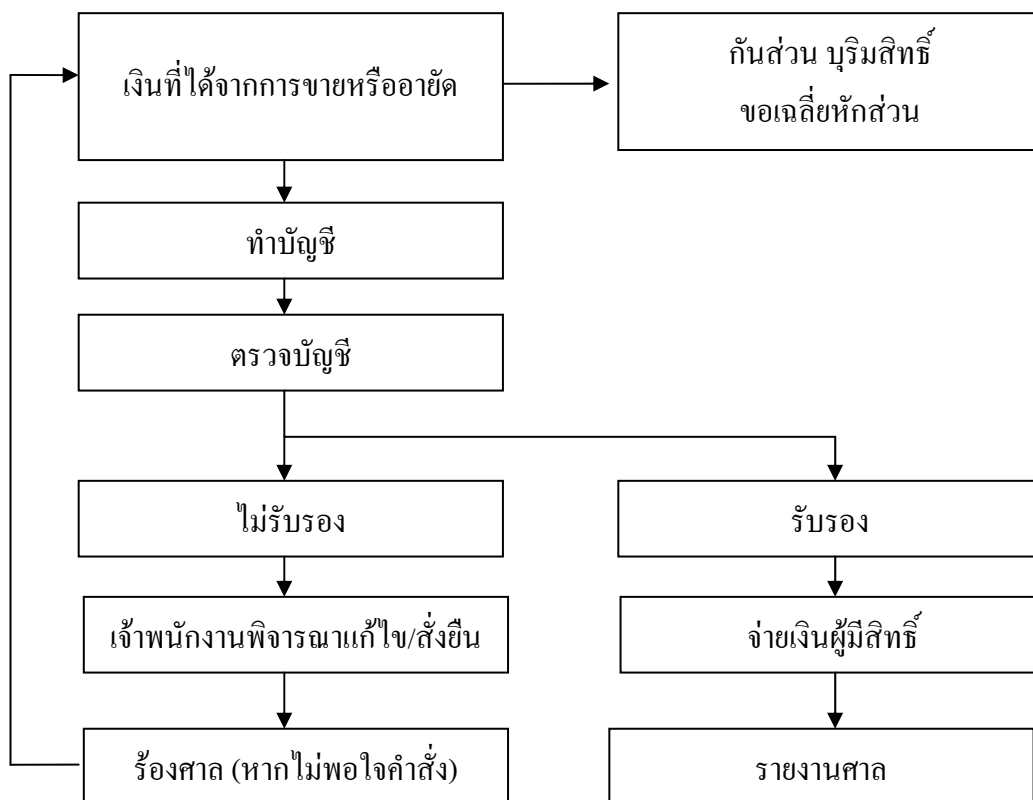


หมายเหตุ - ถ้าผู้มีสิทธิรับเงินได้ถึงแก่กรรมแล้ว ให้ทายาทร้องขอให้ศาลตั้งเป็นผู้จัดการมรดกก่อนหรือร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่ง
อนุญาตให้รับเงินได้ก่อน แล้วนำคำสั่งศาลซึ่งจำศาลรับรองถูกต้องมาแสดงจึงจะรับเงินได้

- หากมีการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล ให้นำหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุลไปแสดงด้วยและถ้าชื่อตัวหรือชื่อสกุลไม่ตรงตามหมาย
บังคับคดีของศาล จะต้องขอรับหมายบังคับคดีจากเจ้าพนักงานบังคับคดีไปยื่นต่อศาลเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง ก่อนจะรับเงินได้

ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการรับเงินคดีแพ่งและคดีล้มละลาย

ที่มา : สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาชัยบุรี. 2555ก : แผ่นพับ



ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการจ่ายเงิน

ที่มา : สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะฉานบุรี. 2555ก : แผ่นพับ

2.5 พื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะฉานบุรี

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะฉานบุรี มีเขตอำนาจการบังคับคดีตามเขตอำนาจศาลจังหวัดฉะฉานบุรี รวม 4 อำเภอ ได้แก่

อำเภอฉะฉานบุรี ประกอบด้วยตำบลฉะฉานบุรี ตำบลรังสิต ตำบลลำผักกูด ตำบลบึงยี่โถ ตำบลประชาธิปไตย ตำบลบึงสนั่น และตำบลบึงน้ำรักษ์

อำเภอคลองหลวง ประกอบด้วยตำบลคลองหนึ่ง ตำบลคลองสอง ตำบลคลองสาม ตำบลคลองสี่ ตำบลคลองห้า ตำบลคลองหก ตำบลคลองเจ็ด

อำเภอลำลูกกา ประกอบด้วยตำบลคูคต ตำบลลาดสวาย ตำบลบึงคำพร้อย ตำบลลำลูกกา ตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงคอไห ตำบลลำไทร และตำบลพีชอุดม

อำเภอหนองเสือ ประกอบด้วยตำบลบึงบา ตำบลบึงบอน ตำบลบึงชำอ้อ ตำบลบึงกาสาม ตำบลหนองสามวัง ตำบลศาลาครุ และตำบลนพรัตน์

นอกนั้นอีก 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอสามโคก อำเภอลาดหลุมแก้ว อยู่ในเขตอำนาจของศาลจังหวัดปทุมธานี มีสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานีรับผิดชอบดำเนินการ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพแตกต่างกันไป มีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

กิตติ อมรเลิศวิทย์ (2545 : 5) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ(Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

เมื่อ	E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)
	O	คือ	ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (output)
	I	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)
	S	คือ	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545 : 7) ได้นำแนวคิดของแฮร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ถ้าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความลับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวความคิดไอเดล ไทป์ บิวริเอครีซี (Ideal type bureaucracy) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงาน และการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7)

การจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานจะต้องมีจิตงาน ทำงานอะไรก็ทำให้สำเร็จ ไม่หิบบิโหย่ง ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิดซึ่งมีสติ อุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นใน ควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรองงานนั้น ๆ ว่าดีหรือเลวอย่างไร (วิมังสา) (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7)

ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545 : 8) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

ชานินท์ สุทธิบุญชร. (2543 : 9 - 10) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึง ผลผลิตและผลลัพท์ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและแนวการศึกษาเรื่องการพัฒนา

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง (สมใจ ลักษณะ. 2547 : 10 -12) ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ
2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ
3. ปัจจัยขององค์การ
4. กระบวนการขององค์การ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากรโดยเฉพาะด้านบุคคล

ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1. ปรัชญาและอุดมการณ์
2. บุคลิกภาพ
3. ความต้องการ
4. ค่านิยม
5. การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
6. ความสามารถในการสำรวจตนเอง
7. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
8. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สุภาพ ณ นคร (2544 : 53) กล่าวว่าคนเราทุกคนมีพลัง หรือประสิทธิภาพ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ พลังที่บริสุทธิ์ภายในตนเป็นพลังอำนาจที่แท้จริงหรือเป็น ประสิทธิภาพที่ขึ้นกับการรู้จักตนเอง บุคลากรและสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเกื้อหนุนให้พบความสำเร็จ ในการดำเนินชีวิตตามที่ต้องการ สำหรับพลังอีกรูปแบบหนึ่งเป็นพลังอำนาจซึ่งเกิดจากวัตถุ พลังรูปแบบนี้เกิดจากตำแหน่งหน้าที่เงินทอง และเมื่อกำหนดตำแหน่งหน้าที่ เงินทอง พลังรูปแบบนี้จะหมดไป ดังนี้

1. ประสิทธิภาพทางอารมณ์ คือ เป็นความรู้สึกถึงสิ่งที่คนเราต้องการ
2. ประสิทธิภาพทางปัญญา คือ เป็นวิธีการคิดและการเรียนรู้
3. ประสิทธิภาพทางกาย คือ เป็นวิธีที่รักษาสภาพร่างกายให้คงอยู่
4. ประสิทธิภาพทางสังคม คือ เป็นวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น
5. ประสิทธิภาพทางจิตใจคือการสร้างลักษณะทางจิตใจของความเป็นมนุษย์

สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านประสิทธิภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องได้ความรู้ และประสบการณ์มาตั้งแต่กำเนิดที่ต้องการบรรลุประสิทธิภาพแห่งตน อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของคนเรา

เวอร์ม่า (Verma, 1978) (สยามพร สฤณี, 2554 : 47) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่ง ขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

คณีย์ เทียนพุด (2545 : 264 - 265) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ชอบเร้นอยู่ในตัว บุคคล โดยสามารถแสดงออกในลักษณะ เช่น

1. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ หรืออาจเรียกได้ว่า มีวิสัยทัศน์ที่ดี แล้วก็ยังสามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบให้นำไปสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้
2. มี “ไฟแห่งพลังการทำงาน” คือ การตระหนักถึงความมุ่งมั่น ทุ่มเท กระฉับกระเฉง สามารถอดทนหรือรับภาวะกดดันต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนานัปการ
3. มีบารมีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามทั้ง ๆ ที่ไม่ได้แสดงอำนาจบาตรใหญ่ หรือวางท่าทีแต่อย่างใด
4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาด น้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อความอย่างดีเยี่ยม

สรุปความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ตาม หน้าที่ได้ โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียที่น้อยที่สุดมี ลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคนมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และบริการได้ตามเป้าหมาย

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สำนักงานบังคับคดี และหน่วยงาน ราชการอื่น ๆ ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

กรอนรอส (Gronros.) (ชูศรี โพธิ์พันธุ์, 2547 : 40) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุก

กรณีที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลิฟล็อก (Lovelock.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สโบล (Sabolo.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 8) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของภาครัฐ และให้ได้สรุปความหมายของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

บรรพจน์ ชาญกิจกรรม. (2552 : 25) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

สยามพร สุกุมิ (2555 : 41) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยอันดี เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมาย

ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

จากความหมายของการบริการดังกล่าว ทำให้ทราบว่า การบริการ คือกิจกรรม หรืองานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจหรือภาครัฐ การให้บริการถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของภาครัฐ และสำนักบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี เป็นส่วนราชการของกรมบังคับคดี ซึ่งมีงานบริการเป็นภารกิจข้อหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของงานราชการไว้เพื่อเป็นแนวทางในการบริการไว้ดังนี้

สุภชัย กามวัลย์ (2544 : 12 - 15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นเป้าหมาย ขณะที่การให้บริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ที่จะมองว่า คนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจ ที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของรับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้น

ในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อมเป็เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ 1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการ ด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการแบบครบวงจรสรุปได้ว่า หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกนั้นยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นเป้าหมาย แต่ระเบียบแบบแผนยังเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ในเรื่องทัศนคติของข้าราชการในเรื่องเจ้าขุนมูลนาย การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 13) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของงานบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็น ในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน

3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)

4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)

5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการพอสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ในเรื่องการเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ การให้บริการอย่างถูกต้อง การให้บริการที่รวดเร็ว และการให้บริการที่ปลอดภัย

สมิต สัชฌุกร (2546 : 23-32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารักเราชอบ เราถนัด เรา ก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตน

จะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชอา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึที่ดีต่องานบริการในทางที่ชอบและ เต็ม

ใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทักษะคิดมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของพนักงานบริการ เป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล พนักงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ พนักงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป พนักงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พนักงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับงานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดคัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต พนักงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตดีอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ พนักงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งพนักงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งนโยบายขายขาดไม่รับคืนเป็นต้น พนักงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่แนะนำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองและบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

สรุปว่า คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี คือ มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีทัศนคติต่องานบริการดี มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความช่างสังเกต มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่านดังนี้

ชาญณรงค์ คำเพชร (2549 : 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้และเรียนรู้ของบุคคลนั้น เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้

ศรัณย์ พงษ์รัตนานุกูล (2549 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางความคิดท่าที ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งมีลักษณะส่งเสริม คือพอใจ นิยมชมเชย สนับสนุนและปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ หรือในลักษณะต่อต้านคือการขัดแย้ง ไม่ร่วมมือ ไม่ปฏิบัติตาม

กาวิน กาญจนบุระ (2550 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมประสบการณ์และอารมณ์เป็นส่วนประกอบในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความเชื่อและความรู้สึกนี้จะนำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปรผลในพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและผลการแสดงออกของความคิดเห็นนั้นบุคคลอื่นอาจจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

ไมเออร์ (Maier. 1955 : 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง นอกจากนั้นแล้วจะ

พบเสมอเมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้ว บุคคลมักมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผล(Justification) เพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น แต่การแสดงเหตุผลดังกล่าวเป็นเพียงผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น มิได้ชี้ให้เห็นทัศนคติแท้จริงแต่อย่างใด และยังได้กล่าวว่าความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง Maier ยังชี้ให้เห็นลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าวขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น สรุปว่า “ความคิดเห็น” ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติและเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ

นันทลิตี (Nunnally. 1959 : 285 - 286) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชนทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางด้านความคิดในโลกที่เกี่ยวกับตนเอง โดยได้พยายามที่จะแยกความหมายของทั้งเจตคติและความคิดเห็นให้แยกจากกัน โดยกล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกและความชอบพอและยังกล่าวอีกว่า เรามักใช้คำว่า ความคิดเห็น มากกว่าคำว่า เจตคติ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 626) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การพิจารณาตัดสินใจหรือความเชื่อที่นำไปสู่ความคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

โคลาซา (Kolasa. 1969 : 46) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการที่จะพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ต้องถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความคิด โน้มเอียง

โคเลสติก (Kolesnik. 1970 : 296) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้ ความเห็นที่ไม่ลึกซึ้งเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานาน

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อการตัดสินใจความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

กัวลอลนิก (Guralnik. 1976: 46) กล่าวว่า ความคิดเห็นมีคำจำกัดความอยู่ 4 ข้อ คือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริงแต่เป็นสิ่งถูกต้องและมีเหตุผล หรือความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ
2. การประเมินผล หรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ
3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจ หรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

เบสท์ (Best. 1977 : 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึงคำตอบของความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดของแต่ละบุคคลและได้แสดงออกมาให้กับบุคคลอื่นได้รับรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟท์ไม่จำเป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสถานที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

จงใจ เงินอำนาจ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท สถานภาพ

โศค และเรื่องที่ชอบรับบริการคือแจ้งความเอกสารหาย 2) ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม 3) ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเรื่องที่ชอบรับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โชคชัย ศิลปะเดช (2551 : 107) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 13 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย (มหาชน) ในด้านรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 รายการ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม แตกกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21-30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา

คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้านและบุคลากรที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปรารธนา สมินทรปัญญา (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และต่ำสุด คือด้านราคา เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องมีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม ปัจจัยด้านราคา คือ โปรโมชันของสายการบิน ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย คือ ความสะดวกในการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้าหรือซื้อผ่านเว็บไซต์ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ประสิทธิภาพในการบริการและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่บริการภาคพื้นดิน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้า (Delay) อย่างชัดเจน และปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ คือสภาพโดยรวมของเครื่องบินโดยสาร (ความเก่า-ใหม่) และพบว่าผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินวัน-ทู-โก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

เพ็ญศรี บำรุงรส (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

นางคณัฐ คอนชัย (2552 : 49 -50) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสุต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านแบบฟอร์มและเอกสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บรรพจน์ ชาญกัจจกรณ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในข้อความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง (บรรพจน์ ชาญกัจจกรณ. 2552 : 49)

ทิฆัมพร ใจเถิง (2553 : 46 -47) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจิ้ว อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจิ้ว อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก และด้านมาตรการการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สยมพร สกณี (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีในระดับน้อย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้แนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ใช้บริการและเรื่องที่ต้องการบริการ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ