



ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตพื้นที่
จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

วิศรุต พิทักษ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๒

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา



วิศรุต พิทักษ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 1๘๘๙๒

**THE SATISFACTION OF RECIPIENTS IN LAND OFFICE REGISTRATIVE SECTION
SURATTHANI PROVINCE, CHAIYA BRANCH**



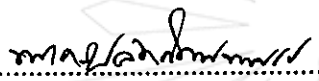
WITSRUT PITAK

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2552 [2009]**

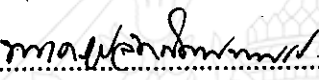
หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา
ชื่อนักศึกษา : วิศรุต พิทักษ์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สมคิด รัตนพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

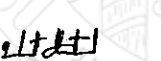
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

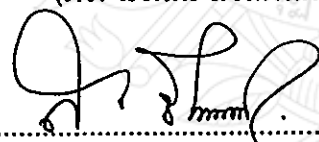

.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์) ประธานกรรมการ


.....
(ดร. สมคิด รัตนพันธุ์) อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(ดร. นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


.....
(ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก) กรรมการ


.....
(ผศ. ดร.เดชชาติ ดรีทรัพย์) กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The Satisfaction of Recipients in Land Office Registrative
Section Suratthani Province, Chaiya Branch.
Student's Name : Witsarut Pitak
Department : Government
Advisor : Dr. Somkid Rattanaphan
Co-Advisor : Dr. Niwat Swatkeaw

Accepted by Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

Dean of Graduate

P. Sampipattanaviriyajarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

School

Thematic Committee.

P. Sampipattanaviriyajarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Chairman

[Signature]
.....
(Dr.Somkid Rattanaphan)

Advisor

Niwat Sawatkeaw
.....
(Dr.Niwat Sawatkeaw)

Co-Advisor

S. Chaimusik
.....
(Asst. Emeritus Prof. Dr.Sukit Chaimusik)

Member

D. Treesap
.....
(Asst. Prof. Dr. Detchat Treesap)

Member

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา
ชื่อนักศึกษา	: วิศรุต พิทักษ์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. สมคิด รัตนพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว
ปีการศึกษา	: 2552

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการ จากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากประชาชนผู้รับบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 300 คน สุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน โดยเปิดตารางของ Krejcie and Morgan เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้ t-test และ F-test ทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ Sheffe

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ได้แก่ ปริมาณเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความ สับสนกับขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่จำเป็นต้องเตรียม ซึ่งมีแนวทางการส่งเสริมการ

ให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ได้แก่ ควรมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการ และควรมีคู่มือหรือป้ายอธิบายขั้นตอนและเอกสารที่ต้องเตรียมในการขอรับบริการต่าง ๆ



Thematic Title : The Satisfaction of Recipients in Land Office Registrative Section Suratthani Province, Chaiya Branch.

Student's Name : Witsarut Pitak

Department : Government

Advisor : Dr. Somkid Rattanaphan

Co-Advisor : Dr. Niwat Swatkeaw

Academic Year : 2552 (2009)

ABSTRACT

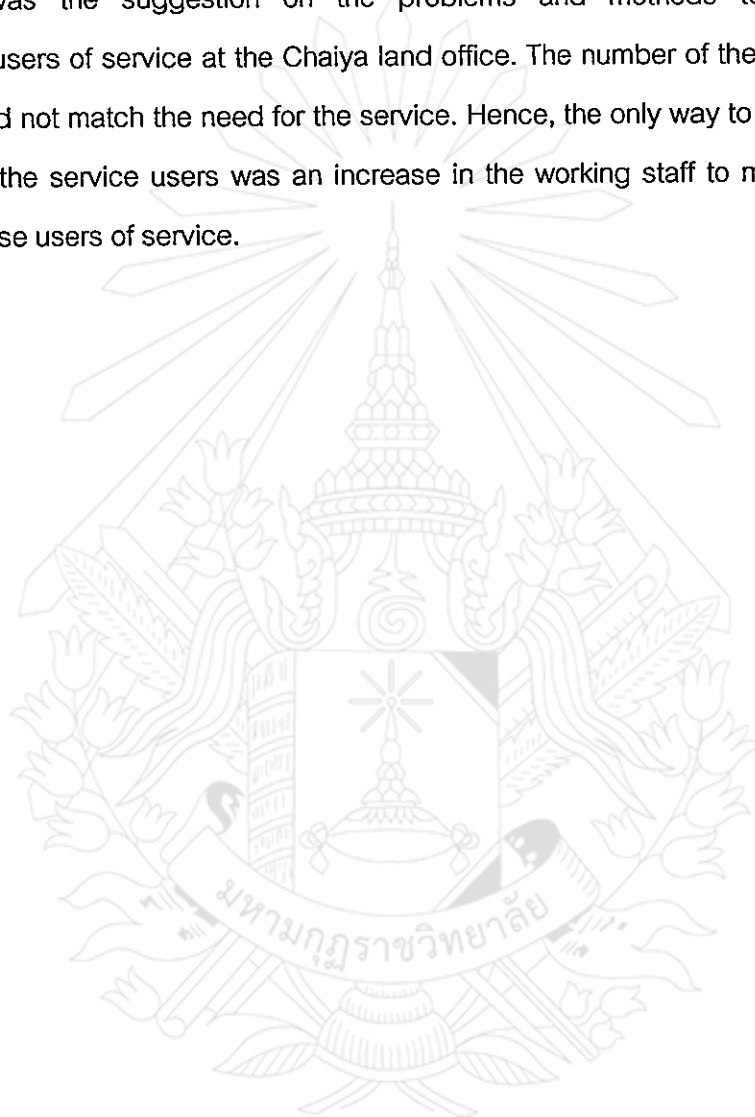
This objectives of this thematic paper were as follows :- 1) to study The Satisfaction of Recipients in Land Office Registrative Section Suratthani Province, Chaiya Branch. 2) to study the Satisfaction as felt by those who come for the service available at the office of lands as Chaiya branch office; the mentioned service users were of those who differed in sexes, ages, levels of education and occupations. 3) to Investigate any suggestion relating to problems as well as possible channels to better the feeling of pleasure among the service users at the land office. The sample engaged in this study was a number of people came for the service from the registry section of the land office at Chaiya during 1 – 31 March 2009. Out of the 300 people, 169 were randomizingly selected applying the table of sample size determination developed by Krejcie and Morgan. A questionnaire was used to collect the data; and computer software was used to analyze the data. The statistics employed in the analysis were percentage, standard deviation, and the t-test and F-test were utilized to make the comparison between variables.

The results of research were found as follows : -

Taken as a whole, the satisfaction the service users received from the lands office's registry section as Chaiya branch office wars found high. However, when these factors were involved : sexes, ages, levels of education and occupations, it revealed to be very high concerning the steps prepared for the service, the officials providing the service, and the confidence in the service. By comparison, considering their sexes and levels of education, no difference was found regarding the satisfaction felt among the

users of service available at the registry section at the Chaiya land office. This revealed to be statistically different at 0.05; when comparison made involving their ages, it was significantly different at 0.001 level; however, when classifying by occupations, it shown significantly different at 0.01.

Following was the suggestion on the problems and methods to better satisfaction for the users of service at the Chaiya land office. The number of the officials at the land office did not match the need for the service. Hence, the only way to improve the satisfaction for the service users was an increase in the working staff to match up with the need of those users of service.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จและความเมตตากรุณาช่วยเหลือและแนะนำจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณ แด่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี ที่ได้กรุณาเปิดหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน มีพระเดชพระคุณพระเทพพรหมจารย์ หัวหน้าศูนย์การศึกษา อาจารย์พระมหาเอกชัย จนฺทสิริ และอาจารย์ รศ. สมเกียรติ ดันสกุล ผู้เป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี รวมถึง อาจารย์ เรือโท ผศ.ดร.อนันต์ ใจสมุทร เป็นต้น ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ให้แนวคิด ทฤษฎีใน ด้านรัฐศาสตร์การปกครองแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน มีพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ เป็นประธาน ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นกรรมการ และ ดร.สมคิด รัตนพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ดร. นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่อำนวยความสะดวกช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ที่สำเร็จเสร็จสิ้นไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือชี้แนะ เป็นกำลังใจให้ซึ่งกันและกัน และผู้ให้การช่วยเหลือและให้กำลังใจแต่มิได้กล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมดจึงขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สุดท้ายนี้ที่ลืมเสียมิได้ก็คือ ขอขอบคุณ ครอบครัว พิทักษ์ ที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมาในการศึกษาระดับปริญญาโท ศาสนศาสตรมหาบัณฑิตในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิตา บุษบาแต่คุณบิดามารดา และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

วิศรุต พิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	4
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	20
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	26
2.5 บทบาท หน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	37
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	55
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	55

	๗
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	58
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	66
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำแนกตามตัวแปรอิสระ	70
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน	96
ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการให้บริการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	105
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
5.1 สรุปผลการวิจัย	108
5.2 อภิปรายผล	112
5.3 ข้อเสนอแนะ	119
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	119
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	119
บรรณานุกรม	120

ภาคผนวก		125
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	126
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย	128
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย	132
ภาคผนวก ง	ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	135
ภาคผนวก จ	แบบสอบถามและค่า IOC	139
ประวัติผู้วิจัย		147

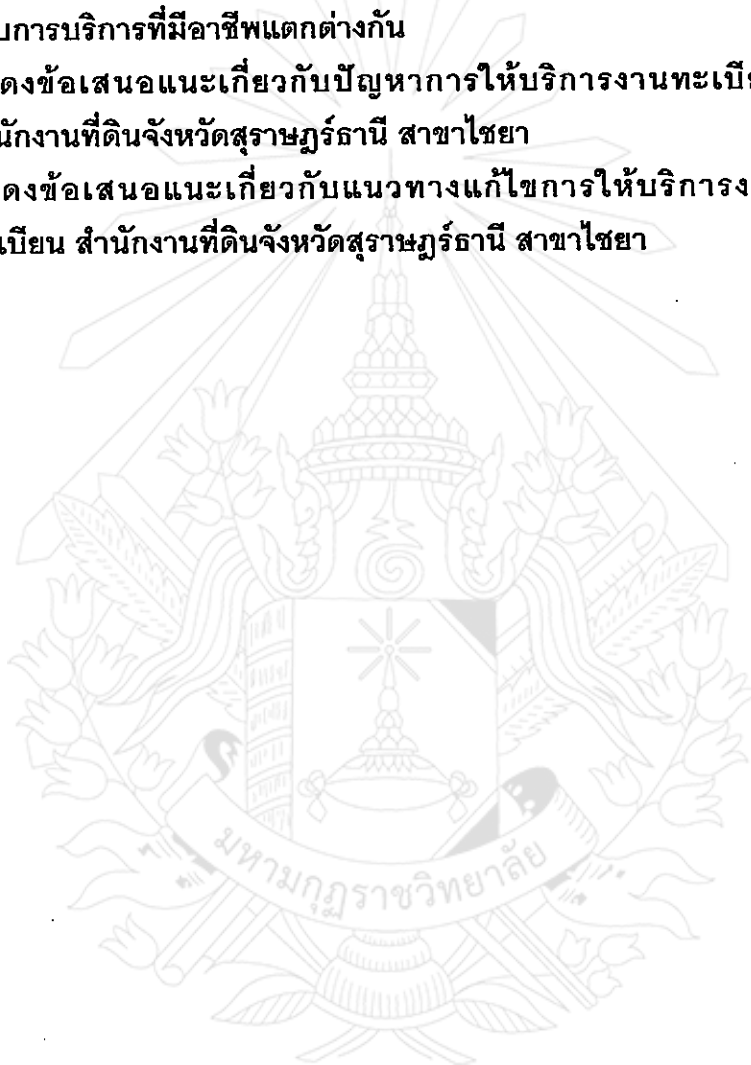


สารบัญญัตินี้

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	65
ตารางที่ 4.5	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ ธานี สาขาไชยา โดยรวมและรายด้าน	66
ตารางที่ 4.6	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.7	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
ตารางที่ 4.8	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	69
ตารางที่ 4.9	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุ ราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมรายด้าน จำแนกตามเพศ	70
ตารางที่ 4.10	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.11	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.12	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ จำแนกตามเพศ	73

ตารางที่ 4.23	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	92
ตารางที่ 4.24	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ จำแนกตามระดับ การศึกษา	94
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของ ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน	96
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของ ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน	97
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุ ราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของผู้รับการ บริการที่มีอายุแตกต่างกัน	98
ตารางที่ 4.28	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุ ราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของผู้รับการ บริการที่มีอายุแตกต่างกัน	99
ตารางที่ 4.29	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุ ราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ของผู้รับ การบริการที่มีอายุแตกต่างกัน	100
ตารางที่ 4.30	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวม ของผู้รับบริการที่มี อายุแตกต่างกัน	101
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	102

- ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน 103
- ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน 104
- ตารางที่ 4.34 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา 105
- ตารางที่ 4.35 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการงาน ทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา 106



สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

53



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เกิดกรณีพิพาทเรื่องกรรมสิทธิ์ ที่ดินบ่อยครั้ง ขนาดขึ้นโรงขึ้นศาลเป็นว่าเล่น เพราะเจ้าหน้าที่ผู้เก็บภาษีอากรออกหนังสือสำคัญให้เจ้าของที่ดินไว้ยี่สิบปี ไม่อาจจะรับข้อพิพาทโต้แย้งปัญหาเรื่องกรรมสิทธิ์ได้ เนื่องจากข้อความบนหนังสือ ไม่กระจ่างไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันได้และยังไม่มีกฎหมายเป็นหลักในการออกโฉนดชัดเจน พระองค์จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ออกประกาศพระบรมราชโองการลงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2444 วางระเบียบเรื่องโฉนดไว้อย่างชัดเจน และพระบรมราชโองการนี้ถือเป็นกฎหมายใช้ในการออกโฉนด นอกจากนี้พระองค์โปรดเกล้าฯ ให้สถาปนากรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการขึ้นมา เพื่อจัดการดูแลเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยประกาศพระบรมราชโองการเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 ซึ่งมี นาย ดับบริว เอ.เกอร์แฮม เป็นเจ้ากรมคนแรกด้วยเหตุนี้¹

กรมที่ดิน จึงถือเอาวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2444 เป็นวันสถาปนากรม พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ โปรดกระหม่อม ให้กระทรวงเกษตราธิการ จัดการออกโฉนดที่ดินครั้งแรกที่เมืองกรุงเทพฯ (ปัจจุบันคือจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) โดยโฉนดที่ดินฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2444

ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 เปลี่ยนชื่ออีก โดยใช้ชื่อว่า กรมที่ดิน เพียงอย่างเดียวและมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันนี้ ตลอดระยะเวลาตั้งแต่วันสถาปนาจนปัจจุบัน รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 107 ปี ในปี 2551 สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เป็นสาขาหนึ่งของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2539 เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการเกี่ยวกับที่ดินใน 3 อำเภอ คือ อำเภอไชยา อำเภอบ้านนา และอำเภอท่า

¹มูลนิธิวิกิมีเดีย , "กรมที่ดิน", ประวัติของกรมที่ดิน, 29 กรกฎาคม 2551, 25 สิงหาคม 2551,

< <http://th.wikipedia.org/wiki/> > .

ขณะ อำเภอท่าฉาง รวม 21 ตำบล จำนวนโฉนดที่ดิน 46,472 โฉนด หนังสือรับรองการทำประโยชน์จำนวน (น.ส.3ก) 5,318 แปลง หนังสือรับรองการทำประโยชน์จำนวน (น.ส.3) จำนวน 1,333 แปลง² โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน 2 คน หัวหน้าฝ่าย 1 คน ซึ่งทำให้เมื่อมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก จะเกิดปัญหาในการให้บริการ ทั้งความล่าช้า และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่อาจส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร จึงควรที่จะมีการศึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาได้นำเอาแนวคิดของ กุลนดา ไซติมุกตะ ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ 1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ 2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ³ และปรัชญา เวสารัชช์ ที่กล่าวว่า แคทช์ (Catch) และแดเน็ท (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้ 1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม 2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง 3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ⁴ ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา มีหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบของกรมที่ดิน ได้แก่ การจัดทำคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการสอบสวนสิทธิในที่ดิน การจัดทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงตลอดจนบันทึกสาระสำคัญลงในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน เช่น ขาย ขายฝาก จำนอง โฉนดจากขายฝาก โฉนดจากจำนอง ให้เช่า ภาระจำยอม ฯลฯ การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของกรมที่ดินและเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่เน้นการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุข

²ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา, (อัตถ์สำเนา).

³กุลนดา ไซติมุกตะ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ", ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 50-51.

⁴ปรัชญา เวสารัชช์, เทคโนโลยีเบื้องต้นในการพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 8.

ของประชาชน โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วยแนวทางในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของกรมที่ดิน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

1.3.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เปิดติดต่อขอรับบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในวันทำการจันทร์-ศุกร์ ระยะเวลา 08.30-16.30 น. ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 300 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำนวน 3 ด้าน คือ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการ จากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ใน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา และหน่วยงานราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จนเสร็จตามความมุ่งหมาย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เปิดติดต่อขอรับบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

การจดทะเบียน หมายถึง การที่เจ้าพนักงานที่ดินได้ลงชื่อในสัญญาและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและประทับตราประจำตำแหน่งเป็นสำคัญ

สิทธิ หมายถึง อำนาจหรือประโยชน์ที่กฎหมายให้ความคุ้มครองให้

นิติกรรม หมายถึง การใด ๆ อันทำลงโดยชอบด้วยกฎหมายและด้วยใจสมัครมุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคล เพื่อจะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 149)

ที่ดิน หมายความว่า พื้นที่ดินทั่วไปและให้หมายความรวมถึงภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง ทะเลสาบ เกาะ และที่ชายทะเลด้วย (ประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 1)

โฉนดที่ดิน หมายความว่า หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า "ได้ทำประโยชน์แล้ว" (ประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 1)

หนังสือรับรองการทำประโยชน์ หมายความว่า หนังสือคำรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว (ประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 1)

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับขั้นตอน มีเครื่องมือที่ทันสมัย การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในงานทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาชาย ด้านบุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูดจา การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ความถูกต้องของนิติกรรมที่ทำ

ความเชื่อมั่นในการบริการ หมายถึง ความถูกต้องของนิติกรรมที่ทำ ไม่ถูกเพิกถอนในภายหลัง

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 คือ อาชีพ เกษตรกรรม รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ธนาคาร และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย ได้แก่

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.5 บทบาท หน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีความคาดหวังของรูม (Vroom's Expectancy theory)

Victor H.Vroom. ได้ทฤษฎีมาจากพัฒนาสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะถูกจูงใจให้กระทำสิ่งใด เขาจะต้องพิจารณาก่อนว่า ความสามารถและความพยายามของเขา จะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ หรืออาจกล่าวสั้นๆได้ว่า การจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จในอาชีพในอนาคต โดยแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังว่า ถ้าใช้ความสามารถโดยมีเครื่องมือ มีทรัพยากรช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ้ามีการใช้ความอุตสาหะเพิ่มมากขึ้น จะได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแล้ว จะมีผลทำให้ท้อใจและเกิดความเบื่อหน่าย

การประเมินผลของงานกับระบบค่าตอบแทนโดยคาดว่าหากทำงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงานปรากฏแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งถ้าเป็นไปตามความคาดหมายแล้ว ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป แต่ถ้าผลงานที่ดีเด่นของเขาถูกมองข้าม ไม่ได้รับเอาใจใส่จากผู้บริหารแล้ว จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาตกต่ำลงไป

คุณค่าของผลตอบแทนที่ได้รับ เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะไม่ได้เป็นที่พึงพอใจทัดเทียมกัน บางคนอาจจะคาดหวังผลตอบแทนเฉพาะอย่าง ไม่ต้องการอย่างอื่น แต่แต่ละคนจะให้คุณค่าของความพอใจตามผลรับที่ได้แตกต่างกันถ้าได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นบวก แต่ถ้าไม่เป็นไปตามต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นลบ แต่ถ้ามีความรู้สึกเฉยๆ คุณค่าผลตอบแทนจะเป็นศูนย์¹

2.1.2 ทฤษฎีความเสมอภาค

คิดค้นขึ้นโดย J. Stacy Adams นี้กล่าวถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ

ประการแรก คือ องค์ประกอบที่มีผลต่อบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกเรื่องความยุติธรรมและความเสมอภาค

ประการที่สอง คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาค โดยจะแสดงออกเพื่อปรับเปลี่ยนให้มีความรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคแล้ว

ความรู้สึกว่ายุติธรรมและเสมอภาคเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes (สิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน) กับ Inputs (สิ่งที่บุคคลให้กับงาน) Outcomes หมายถึงสิ่งที่ทุกอย่างที่เป็นผลมาจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับความสำเร็จและมิตรภาพ เป็นต้น ส่วน Inputs หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลใช้เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ เวลาในการทำงาน และความอดทนพยายาม เป็นต้น

2.1.3 ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอีกอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมด

¹อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์, "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกาให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย : ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี", ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2543, หน้า 37.

ไปความต้องการอีก-อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong ness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความ-มั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความทะเยอทะยาน ความ

ไฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดไฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังอย่างสูงส่งในทัศนะของตน²

สรุปได้ว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ มีสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายคำว่า "พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ"³

บั้งอร ผงผ่าน กล่าวว่ ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้⁴

²สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, 2542), หน้า 10.

³ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2546), หน้า 585.

⁴บั้งอร ผงผ่าน, "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ", ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 29.

คอร์มมิก (Cormick.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง"⁵

นิวคูเมอร์ (Newcomer.) ได้ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการ"⁶

มอร์ส (Morse.) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น⁷

อีเลีย (D'Elia.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตของบุคคลว่าชอบมาก ชอบน้อยเพียงใด"⁸

กูด (Good.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่"⁹

เพาเวลล์ (Powell.) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่า ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น¹⁰

วูลแมน (Wolman.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ"¹¹

⁵ สุวัฒน์ ไบเจริญ, "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น(หาดดำ)", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2540, หน้า 26.

⁶ เรื่องเดียวกัน.

⁷ เรื่องเดียวกัน.

⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 27.

⁹ เรื่องเดียวกัน.

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 28.

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 29

เดสเลอร์ (Dessler.) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า “เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองด้วยดี”¹²

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet.) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หรือเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

¹² เรื่องเดียวกัน.

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹³

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมบริการ ให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด¹⁴

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด¹⁵

¹³วราพรรณ สันทัสนะโชค, "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร", ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 31.

¹⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 32.

¹⁵สาโรช ไสยสมบัติ, "ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2534, หน้า 15.

สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.2.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองของความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยให้บริการ การบอกรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอด-ช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ¹⁶

¹⁶ กุลธนา ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 6, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530), หน้า 38-40.

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน¹⁷

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึง-พอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง-ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึง-พอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความ-สวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของ จดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความ-พึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก

¹⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 24-37.

โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทาง-โทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

กุลندا โชติมุกตะ ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาดคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ¹⁸

ปรัชญา เวสารัชช ก้าวว่า แคทซ์ (Catch) และแดเน็ท (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูطنัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

¹⁸กุลนดา ไซติมุกตะ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ", ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 50-51.

2.5 ขนาดองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์กรมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์กรขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด¹⁹

จากนั้นปรัชญา เวสารัชช์ ได้นำแนวคิดของแคทซ์ และแดเนียล มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์กรเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการ-พบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับ ผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

¹⁹ปรัชญา เวสารัชช์, เทคโนโลยีเบื้องต้นในการพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 8.

1.4 ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอรรถาธิบายมาเป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่า จะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำ

ท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุก

เมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังกล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ เมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

กลุ่มทฤษฎีการบริการ ที่เพิ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระยะหลังๆ (Recent development in management theory) ได้แก่

- ทฤษฎีระบบ (System theory)
- ทฤษฎีจัดการเชิงสถานการณ์ (Contingency theory)
- ทฤษฎี Z ของ Ouchi

2.3.1 ทฤษฎีระบบ (Systems theory)

ทฤษฎีระบบ (Systems theory) จัดเป็นสาขาวิชาเกิดขึ้นช่วงปลายทศวรรษที่ 20 ทฤษฎีระบบเป็นสาขาวิชาที่พัฒนาขึ้นโดยอาศัยแนวความคิดหลายสาขา โดยทำแนวคิดจากหลายสาขาวิชามาประยุกต์ผสมผสานสร้างเป็นทฤษฎีระบบขึ้นมา

ระบบ หมายถึง ส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งประกอบกันขึ้นมาเป็นหนึ่งเดียว มีความสัมพันธ์กันในทางหนึ่งทางใดรวมกลุ่มอยู่ด้วยกัน กระทำการเพื่อความสำเร็จตามที่ต้องการ และการเคลื่อนไหวในส่วนหนึ่งจะมีปฏิริยากระทบต่อส่วนอื่น ๆ ด้วย ส่วนประกอบแต่ละส่วนก็เป็นระบบย่อยในตัวของมันเอง โดยส่วนประกอบย่อย ๆ หลายส่วนรวมกันอยู่เช่นกัน เช่น องค์การเป็นระบบซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายการผลิต ฝ่ายการตลาด และฝ่ายการเงิน ฯลฯ ในขณะที่เดียวกัน ที่ฝ่ายต่าง ๆ ก็เป็นระบบซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยลงไปอีกคือ ประกอบไปด้วยงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงใดที่เกิดขึ้นในส่วนหนึ่งของระบบย่อยมีผลกระทบต่อเนื่องกันไปเป็นลูกโซ่ หรืออาจกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบคือกลุ่มของส่วนที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

จากการพิจารณากิจกรรมในรูปของระบบจึงหมายความว่า กิจกรรมหนึ่ง ๆ อาจเป็นผลมาจาก กิจกรรมย่อย ๆ หลาย ๆ กิจกรรมรวมกันก็ได้ ซึ่งในระหว่างกิจกรรมเหล่านั้น การกระทำส่วน

หนึ่งของ กิจกรรมหนึ่ง ก่อให้เกิดปฏิกิริยาขึ้นส่วนอื่น ๆ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ระบบที่เน้นความสนใจเฉพาะภายในระบบคือ ระบบปิด และระบบที่ขยายความสนใจไปถึงระบบภายนอกที่ใหญ่กว่าก็คือ ระบบเปิด ระบบเปิดนี้ถือว่า องค์การเป็นระบบย่อยของระบบที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกอีกทีหนึ่ง วิธีการเชิงระบบเห็นว่า ระบบการบริหาร ซึ่งหมายถึง การจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น มีลักษณะเป็นระบบที่คล้ายกับระบบทางกายภาพและทางชีววิทยา และเห็นว่าในระบบบริหารนั้นประกอบด้วยระบบใหญ่และระบบย่อย ระบบเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดตัวแปร ตัวคงที่ ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับปฏิกิริยาระหว่างกันและการติดต่อสื่อสาร และต้องมีปัจจัย นำเข้า (input) กับปัจจัยนำออก (output) ไว้

ทฤษฎีนี้เป็นทัศนะการบริหารที่มองว่าองค์การเป็นระบบที่ดำเนินงานอยู่ในสภาพแวดล้อม หมายถึงการรวมกันของส่วนต่าง ๆ ที่ดำเนินงานอยู่ระหว่างกันเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ระบบองค์การจะดำเนินอยู่บนพื้นฐานของส่วนประกอบห้าส่วน คือ 1. ปัจจัยนำเข้า (Input) 2. กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation process) 3. ปัจจัยส่งออก (Outputs) 4. สิ่งป้อนกลับ (Feedback) และ 5. สภาพแวดล้อม (External environment)²⁰

2.3.2 ทฤษฎีจัดการเชิงสถานการณ์ (Contingency theory)

การบริหารจัดการเชิงสถานการณ์ จะมุ่งเน้นการปรับปรุงพฤติกรรมทางการบริหารให้เข้ากับสถานการณ์ขององค์การ ความสำเร็จหลักของการบริหารจะถูกกำหนดโดยสถานการณ์ ไม่มีกลยุทธ์การบริหารอย่างใดที่สามารถใช้ได้กับสถานการณ์ทุกอย่าง

2.3.3 ทฤษฎี Z ของ Ouchi

ทฤษฎี Z บางตำราอาจจะเรียกว่ากลุ่มทฤษฎีร่วมสมัย เป็นทฤษฎีที่มองเห็นว่าการจูงใจคนนั้นต้องเป็นไปตามสถานการณ์ แต่ทฤษฎีร่วมสมัยบางอย่างที่เกิดขึ้นมาใหม่ก็ยังไม่ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎี แต่อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าเพื่อปรับให้เป็นทฤษฎี เช่น ทฤษฎี Z ซึ่งเกิดจากคนอเมริกัน ที่มีเชื้อสายญี่ปุ่น ชื่อ วิลเลียม โอชิ ได้ศึกษาวิจัยว่า แนวความคิดในการบริหารจัดการของโลกนั้น แบ่งออกเป็น 2 ค่าย คือ ค่ายอเมริกัน และค่ายญี่ปุ่น โดยสาเหตุที่ต้องศึกษาเช่นนั้น เพราะเขามองว่า ในค่ายอเมริกันนั้น มักประสบความสำเร็จในธุรกิจโดยเฉพาะก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 และเป็นผู้ที่ชนะสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย ผลปรากฏว่า ภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ญี่ปุ่นนั้นแม้จะเป็นประเทศที่ขาดดุลทางการค้าแก่อเมริกาแต่ได้ปฏิบัติอุตสาหกรรมขึ้นมา จนสามารถเป็นยักษ์ใหญ่ในโลกเศรษฐกิจในปัจจุบันได้ คล้ายกับว่า อเมริกัน

²⁰ประจักษ์ เติมโสมและศิษฐ์ วงษ์กมลเศรษฐ์, การวิเคราะห์ระบบ, (กรุงเทพมหานคร : สยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด, 2537), หน้า 1.

นั้นขาดดุลการค้ากับญี่ปุ่นอย่างย่อยยับ ดังนั้นวิลเลียม จึงศึกษาถึงจุดดีของการบริหารจัดการจากสองค่ายนำมาสร้างเป็นแนวคิดขึ้นมาเมื่อไม่นานมานี้ การที่จะทำความเข้าใจทฤษฎี Z ได้นั้น ต้องทำความเข้าใจของทฤษฎี A และทฤษฎี J ก่อน

ทฤษฎี A คือ American Theory เป็นทฤษฎีว่าด้วยการบริหารจัดการร่วมสมัยตามแบบของอเมริกา ซึ่งให้หลักการว่า การบริหารจัดการแบบนี้ ต้องอาศัยการจัดการจากพื้นฐานของบุคคล ของผู้บริหารที่เกิดขึ้นในอดีต ซึ่งในทฤษฎีนี้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) Individualism คือ การที่สังคมอเมริกันเป็นสังคมแบบปัจเจกบุคคล ซึ่งจะมีความรับผิดชอบต่อตัวเองมาแต่อดีต และเมื่อคนต่างชาติโดยเฉพาะคนตะวันออกเข้าไปอาศัยในอเมริกาก็จะสังเกตเห็นว่า คนอเมริกันเป็นคนโดดเดี่ยว มีสูงส่งกับใคร สังคมแบบ Individualism ส่งผลให้เกิดบุคลากรที่มีความรับผิดชอบในหน่วยงานสูง แต่ก็เกิดผลเสียคือ ไม่เกิดความผูกพัน หรือเป็น
- 2) Short Term Employment คือ การจ้างงานในระยะสั้น คนอเมริกันมักไม่มีความผูกพันในครอบครัว ในที่ทำงาน พร้อมเสมอที่ออกจางาน ย้ายงาน จึงมักมีบริการให้เช่าสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมองว่าต้นทุนในการขนย้ายเฟอร์นิเจอร์เมื่อย้ายงาน ออกจากบ้าน จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าค่าเช่า นอกจากนั้น คนอเมริกันยังมีลักษณะที่เป็น
- 3) Individual Decision Making สูง มีความมั่นใจในการตัดสินใจ กล้าตัดสินใจ ทำให้ผู้บริหารไม่ต้องไปดูแลอย่างใกล้ชิด ผลเสียคือ ขาดการทำงานเป็นทีม

ทฤษฎี J คือ การบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น ซึ่งมีลักษณะที่เรียกว่า 1.) การจ้างงานตลอดชีวิต หรือ Lifetime Employment มีการเลื่อนตำแหน่ง มีความผูกพันกัน เพราะฉะนั้นการเลี้ยงคนแบบญี่ปุ่นจะส่งเสริมให้มีการฝึกงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ผลเสียคือ ต้องเลี้ยงคนที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำไว้ในหน่วยงานจนตลอดชีวิตด้วยเช่นกัน ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การ ลักษณะประการที่สองของการบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น คือ ต้องมี Concentral Decision Making คือ การตัดสินใจที่ต้องได้รับการยอมรับจากที่ประชุม ซึ่งเป็นผลดี แต่ผลเสีย คือ อาจเกิดความล่าช้า

วิลเลียม โอชิ มองเห็นข้อดีและข้อเสียของ 2 ทฤษฎีตัวอย่าง แล้วนำข้อดีข้อเสียนั้นมาวิเคราะห์สร้างเป็นทฤษฎีร่วมสมัย ที่เรียกว่า Blend Together หรือการนำมาผสมผสานให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เรียกว่า ทฤษฎี Z ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงจินตนาการ โดย

- 1) ใช้วิธีแบบ Long Term Employment หรือการจ้างงานระยะยาวขึ้น ซึ่งเป็นทางสายกลาง คือ ไม่ต้องจ้างตลอดชีวิตแต่ก็ไม่ใช่การจ้างแบบระยะสั้น แต่เน้นการจ้างในระยะเวลายาวนานพอสมควรแล้วสร้างความผูกพัน

2) ประการที่สอง จะต้องมีลักษณะที่เรียกว่า Individual Responsibility คือ จะต้องมีความรับผิดชอบส่วนบุคคล ซึ่งนำเอาหลักแนวคิดแบบอเมริกันมาใช้กับบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง กล้าตัดสินใจ ไม่ต้องขึ้นอยู่กับผู้บริหารมากเกินไป

3) และประการที่ 3 คือ ต้องมี Concurrent Decision Making คือ การตัดสินใจต้องทำเป็นทีม ต้องมีการพูดคุย ถึงผลดีผลเสียของการบริหารจัดการแบบต่างๆ

2.3.4 TQM : Total Quality Management

Total Quality Management หรือ TQM หรือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า TQM หมายถึง การบริหารคุณภาพโดยรวม ความหมายของ TQM มีความหมายเป็นพลวัต มีพัฒนาการ เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขัน และพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร TQM เป็นกลยุทธ์ขององค์กรอย่างหนึ่งที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า การบริหารคุณภาพโดยรวมของ TQM จะมุ่งที่ลูกค้าอย่างแรงกล้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนี้ถือว่าเป็นกระบวนการที่ไม่จบสิ้น จะมีการทำงานเป็นวงจร ที่เรียกว่า "วงจร เดมิ่ง" คือ วงจรของการวางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-แก้ไข (Plan-Do-Check-Action : PDCA)

2.3.5 ทฤษฎี 3 ไผ แห่งการบริการที่ด้วยคุณภาพ

ทฤษฎี 3 ไผ (Theory of Triple) () กล่าวถึงปัจจัย 3 ประการที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของบริการ โดยทฤษฎีกล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานที่ผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา และสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้นบางที่ อาจเรียกว่าขาดทักษะที่เพียงพอ (Lack of Skill) ในการปฏิบัติงาน คือการกระทำลงไปเพราะไม่รู้ตัว สาเหตุพฤติกรรมเช่นนี้ คือการขาดการฝึกอบรมที่ดีพอ ฝ่ายการจัดการมาให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานของตน

2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายทำให้เขาทำไปทุกอย่างที่รู้ก็เกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางที่อาจเรียกว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุว่าต้องทำ แต่ก็ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้ เช่นกัน สาเหตุของพฤติกรรมนี้เพราะขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี

และขาดการควบคุมที่ดี ตนเองขาดวินัยในการทำงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดการ หรือผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดตั้ง (Establish) ระบบการทำงานที่มีระเบียบวินัย รักษา(Maintain) ระบบที่ดีให้คงอยู่ตลอดไป และคิดหาทาง ปรับปรุง (Develop) ระบบงานให้ทันสมัยรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกว่า Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้ ความเข้าใจ แต่มีเจตนากรรมบางอย่างแอบแฝงอยู่ในการกระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความพอใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่ม ที่สะสมเอาความเก็บกดไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำไม่สมควรลงไป หรืออาจใช้คำว่า Moral Hazard เช่นการจงใจวางเพลิงเพื่อเอาเงินประกัน สาเหตุมาจากสภาพการจิตใจ หรือ Moral ของพนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ เป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องศึกษาหลายปัจจัย ดังมีหลายคนกล่าวว่า "ก่อนที่จะถูกค้ำภายนอก จะได้รับบริการที่ดีเลิศจากธุรกิจใด ต้องมั่นใจว่าถูกค้ำภายใน คือพนักงานของธุรกิจนั้น ต่างได้รับบริการที่ดีเลิศจากธุรกิจนั้นแล้วหรือยัง"จากทฤษฎีทั้ง 3 โฉนนี้ ผู้บริหารและหัวหน้างานระดับต่าง ๆ ก่อนที่จะตำหนิลูกน้องของตนทำงานบกพร่องหรือไม่ดี ควรระลึกถึง 3 โฉนนี้ก่อน เพื่อทราบความบกพร่องของงานบริการเกิดตรงไหนและสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง²¹

2.3.6 ทฤษฎีบริการสาธารณะในกฎหมายปกครองฝรั่งเศส

2.3.6.1 ทฤษฎีบริการสาธารณะในเชิงภาวะวิสัย

ดูก็ได้ได้เสนอทฤษฎีนี้เพื่อแย้งความเชื่อที่ว่าอำนาจรัฐเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับเจตจำนงของรัฐ โดยเห็นว่าในการปกครอง ผู้ปกครองไม่ได้ใช้อำนาจ แต่เป็นการจัดทำภาระหน้าที่ของตนที่มีต่อผู้ได้ปกครองให้สำเร็จ ผู้ปกครองจึงมีภาระหน้าที่ต่อผู้ได้ปกครอง การบังคับการตามภาระหน้าที่นี้เป็นทั้งผลและความเหมาะสมของการใช้อำนาจในเวลาเดียวกัน "...ถ้าผู้ปกครองใช้อำนาจ สิ่งนี้ก็เพื่อทำให้บรรลุภาระหน้าที่ในงานทางปกครอง เพื่อประโยชน์ของพลเมืองที่อยู่ใต้การปกครองทั้งหลาย ซึ่งก็คือในนามของประโยชน์สาธารณะ...ไม่ใช่ในนามของอำนาจรัฐ ที่เป็นของรัฐและกระทำเพื่อรัฐ" ดูก็ได้ให้คำจำกัดความคำว่า บริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรองตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง ในทางกฎหมายดูก็ได้อธิบายคำว่า

²¹ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2542), หน้า 57

บริการสาธารณะในบริบทเช่นเดียวกับคำว่า กฎหมาย"รัฐถูกจำกัดโดยอำนาจกฎหมายในเชิงภาวะวิสัยกล่าวคือ ถูกจำกัดโดยกฎหมายซึ่งอยู่"นอก"และ "เหนือ" รัฐ กฎหมายนี้เป็นผลจากปัจจัยทางสังคมที่มีสภาพบังคับ ได้แก่ จิตสำนึกของสังคม(Conscience sociale) และการพึ่งพาอาศัยกันของสังคม(Solidarité sociale) บทบาทของรัฐจึงเป็นการทำงานโดยผ่านบริการสาธารณะ(หรือกฎหมาย) เพื่อสร้างสังคมที่พึ่งพาอาศัยกันให้เกิดขึ้นจริง ซึ่งก็คือสร้างเสถียรภาพของสังคมบริการสาธารณะในแง่ที่จึงหมายถึงทั้งภาระหน้าที่ในทางสังคมของรัฐ และกฎหมายที่สอดคล้องกับสังคมในเวลาเดียวกัน ดังนั้น รัฐจึงไม่ใช่สิ่งที่คนเราต้องการทำหรือต้องการให้มันเป็นอย่างที่เราต้องการในเวลา(รัฐ)ใช้อำนาจสั่งการ หรือใช้อำนาจอธิปไตย (แต่)รัฐคือความร่วมมือกันดำเนินบริการสาธารณะที่ถูกจัดขึ้นและถูกควบคุมโดยผู้ปกครอง ในแง่ที่ บริการสาธารณะจึงหมายถึงรัฐที่มีฐานะเป็นองค์กรหรือสถาบัน คำจำกัดความ ทฤษฎีบริการสาธารณะในเชิงภาวะวิสัยของดูเกต์ ทำให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับรัฐ เป็นทั้งพื้นฐานและข้อจำกัดอำนาจของผู้ปกครองในเวลาเดียวกัน

นอกจากดูเกต์แล้วโมริซ ออริอู (Maurice HAURIOU) นักกฎหมายคนสำคัญของสำนักกฎหมายตูลูส(Ecole de Toulouse) ก็มีแนวโน้มยอมรับลักษณะของบริการสาธารณะในเชิงภาวะวิสัย โดยเห็นว่า กิจกรรมที่จะเป็นบริการสาธารณะได้ จะต้องมีลักษณะในทางภาวะวิสัยโดยตัวของมันเองที่สามารถเป็นข้อจำกัดอำนาจรัฐ(L'autolimitation objective de la puissance publique) 14 ดังจะเห็นได้จากบันทึกท้ายคำพิพากษาศาลาแห่งรัฐของออริอูที่กล่าวว่า ละครเวที(theâtre)ไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ15 หลักการเดียวกันนี้ได้ถูกอ้างโดยตุลาการผู้แถลงคดีมัดเต้(Matter) ในคดีที่มีชื่อเสียงของศาลคดีขัดกันว่า บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะหรือสาระสำคัญเช่นเดียวกับรัฐหรือฝ่ายปกครอง (เพื่อที่จะสามารถเป็นที่มาและข้อจำกัดอำนาจรัฐหรือฝ่ายปกครองได้)

ในทางปฏิบัติมีการใช้ทฤษฎีบริการสาธารณะในเชิงภาวะวิสัยหลายกรณี เช่น ตุลาการรัฐธรรมนูญฝรั่งเศสได้ตัดสินวางหลักว่า ฝ่ายนิติบัญญัติจะต้องผูกพันกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญเกี่ยวกับการใช้อำนาจอธิปไตยหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญปี 1946(ซึ่งนำมาใช้บังคับกับรัฐธรรมนูญในปัจจุบัน) เพราะ กิจกรรมดังกล่าว(โดยตัวของมันเอง)ผูกพันรัฐในฐานะที่เป็นที่มาและข้อจำกัดของอำนาจรัฐ ด้วยเหตุนี้กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล การป้องกันอัคคีภัย หรือการขนส่งเด็กนักเรียน ของการปกครองส่วนจังหวัดจึงเป็นบริการสาธารณะในความหมายนี้ด้วย

2.3.6.2 ทฤษฎีบริการสาธารณะในเชิงอัตวิสัย

แจช มีแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีบริการสาธารณะตามความเป็นจริงที่ปรากฏอยู่ในทางปฏิบัติมากกว่าจะอธิบายทฤษฎีบริการสาธารณะในสิ่งที่จะเป็นตามแนวอุดมคติ แจช เห็นข้อบกพร่องของอาจารย์ตัวเอง และพยายามให้คำนิยามในเชิงกฎหมายมากขึ้นเพื่อความชัดเจน เขายืนยันอย่างมีเหตุผลว่า บริการสาธารณะไม่ได้มีอยู่หรือเกิดขึ้นโดยตัวของมันเอง ดังเช่นทฤษฎีบริการสาธารณะของคูเกิร์ต แต่บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเจตน์จำนงของผู้ปกครองในความหมายอย่างกว้าง โดยเฉพาะผู้ร่างกฎหมาย แจช กล่าวว่า "บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้นโดยวิธีการของ บริการสาธารณะ"

อองเดร เดอ โลบาแดร์ (André de Laubadère) เป็นนักกฎหมายสำนักบอร์กโดซ์อีกคนหนึ่งเห็นด้วยกับมุมมองบริการสาธารณะในเชิงอัตวิสัย โดยให้คำจำกัดความบริการสาธารณะว่า "เป็นอำนาจมหาชนที่ตัดสินใจว่าในช่วงเวลาเช่นนั้น ความต้องการของสาธารณะเช่นนั้นจะต้องหรือสมควรเหมาะสมที่จะต้องดำเนินการโดยวิธีการเช่นนั้น และสิ่งนี้ได้ก่อให้เกิดการจัดทำบริการสาธารณะเช่นนั้นขึ้น"²²

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการอันมุ่งให้เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยในการให้บริการสาธารณะจะต้องคำนึงถึงความต้องการของส่วนรวมและกระบวนการในการบริการที่เหมาะสมอีกด้วย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

ศิริพร ดันติพูนวินัย กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น

²²รังสิกร อูปพงศ์, "ทฤษฎีการบริการสาธารณะในประเทศฝรั่งเศส", วารสารนิติศาสตร์, ปีที่ 18 ฉบับที่ 3 (กันยายน 2531) : 3.

ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข²³

บรรจบ กาญจนดุล ได้ให้ทัศนะของ “การบริการประชาชน” หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำ ขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยส่วนรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจการที่ตอบสนองบริการประชาชน หมายถึง กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย

2. กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย²⁴

สรุปได้ว่า หน่วยงานของรัฐแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะการให้บริการ ของหน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่นการไฟฟ้า การประปา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น และอีกประเภทหนึ่ง คือหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการความปลอดภัยควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการไว้ดังนี้ “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำ ตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข”²⁵

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการไว้ดังนี้ “การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น”²⁶

2.4.2 เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชานาญ ภูเอี่ยม ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

²³ศิริพร ตันดิพูนวินัย, กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), หน้า 1.

²⁴บรรจบ กาญจนดุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), หน้า 80-83.

²⁵สมชาติ กิจยรรยง, สร้างบริการสร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2536), หน้า 42.

²⁶วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ, 2542), หน้า 6.

- S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน
- E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ
- R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน
- V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ
- I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร
- C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี
- E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชน

คาดหวัง²⁷

Albrecht ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) หนึ่งรูป ซึ่งภายในบรรจุวงกลมซึ่งเปรียบเสมือนผู้รับบริการ หากขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไป จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการได้หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ คือจะต้องจัดการหรือบริหารงานเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ แผนการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการบริการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ และมีความแม่นยำ ตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านการบริการจึงควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ผู้รับบริการเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง และกฎระเบียบต่างๆ เชื้ออำ นวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า และไม่เป็นนายด้วยตัวของมันเอง

²⁷ ชำนาญ ภูเี่ยม, การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ, (อุตรดิตถ์ : ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลอุตรดิตถ์, 2537), หน้า. 7-8.

3. พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะ Service-Conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี²⁸

Cass and Danet แนวคิดมีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (specification) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

2. ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

3. ควรให้บริการอย่างไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (affective neutrality)²⁹

กุลธน ธนาพงศธร กล่าวว่ หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ความต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

²⁸จินตนา บุญบงการ, ชุดการเรียนด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, (กรุงเทพมหานคร : อาทิตย โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545), หน้า 45.

²⁹โสภณ พิงไชย, ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก), 2537, หน้า 23.

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป³⁰

ประหยัด ยะคะนอง ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับ พนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มา เกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้อง ปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับ บริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่เอา-อารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้อง ไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ³¹

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ ประหยัด ยะคะนอง กล่าวไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่าระบบ ราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การ บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัว บุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

2.4.3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

Berry และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัย อะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการในสายตาของผู้รับบริการ โดยได้สรุปว่าปัจจัยที่ ผู้รับบริการอ้างอิงถึงอยู่เสมอมีจำนวน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

³⁰ กุศลธ ณาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, อ้างแล้ว, หน้า 22.

³¹ ประหยัด ยะคะนอง, "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการ ปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2523 หน้า 20.

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง ประกอบด้วย

- 3.1 สามารถในการให้บริการ
- 3.2 สามารถในการสื่อสาร
- 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การให้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ประกอบด้วย

4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

- 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เคารพนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถและสมบุรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด ประกอบด้วย

- 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ทำให้รู้สึกสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ

9. ความเข้าใจ (Understanding) คือ ความเข้าใจที่แท้จริงในตัวของผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้คำ แนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของ บัณฑิตบริการ ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด³²

McCullough ได้กล่าวถึงขอบข่ายการให้บริการสาธารณะไว้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจวัดออกมาในรูปทัศนคติที่ได้จากแนวคิดที่ได้นำ มากล่าวอ้างไว้ข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าการให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการเน้นหลักการให้บริการสาธารณะที่มีความต่อเนื่อง ความยุติธรรม คุณภาพของการบริการ และความเท่าเทียมกันว่าสามารถนำ มาใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะด้าน

³²จินตนา บุญบงการ, ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, อ่างแก้ว, หน้า 46.

คุณภาพในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการมนุษยสัมพันธ์ของการให้บริการ และ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ประชาชนผู้ให้บริการต้องการที่จะ ได้รับจากการมาติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร³³

2.4.4 การให้บริการของรัฐ

ถาวร โปธิสมบัติ ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและ เอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อ-ประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมาย และเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การ

³³ วีระ เจริญภูมิประเสริฐ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี", ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2539, หน้า 10.

ให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกงานก็จะได้รับ- ความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า แคทซ์ และแดเน็ท ได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด³⁴

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.4.5 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

³⁴ปรัชญา เวสารัชช์, เทคโนโลยีเบื้องต้นในการพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 7

ปรัชญา เวสารัชช์ จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมา มีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การ และองค์การเอง³⁵

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ³⁶

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน³⁷คือ

- สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- กระบวนการและกิจกรรม
- ผลผลิตหรือตัวบริการ
- ช่องทางการให้บริการ
- ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

³⁵ปรัชญา เวสารัชช์, การศึกษาผู้นำทางการเมือง และเทคนิคบางประการในการที่ บังตัวผู้นำ, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521), หน้า 61-67.

³⁶พิทักษ์ ตรุษนิม, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหา บัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า. 38.

³⁷เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร, ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า108.

กุลธน ธนาพงศธร เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป³⁸

B.M. Verma ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะ เป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ³⁹

³⁸ กุลธน ธนาพงศธร, นโยบายสาธารณะและการวางแผน, พิมพ์ครั้งที่ 11, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538), หน้า 303-304.

³⁹ พัทธกษ ตรีชนิม, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา", ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 30.

สรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอและความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงไร คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร

2.5 บทบาท หน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

2.5.1 ภารกิจ บทบาท และหน้าที่ของกรมที่ดิน

กรมที่ดิน ได้รับการโปรดเกล้าฯ จากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 ชื่อกรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการ เจ้ากรมคนแรกคือ มิสเตอร์ดับบลิว เอ. เกรแฮม (พ.ศ. 2444 - 2446)

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ให้แบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน ดังนี้

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรมกองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองการพิมพ์ กองนิติการ กองแผนงาน กองฝึกอบรม กองพัสดุสำนักงานคณะกรรมการช่างรังวัดเอกชน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สำนักงานจัดการที่ดินของรัฐ สำนักเทคโนโลยีท่า แผนที่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ และสำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ข. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยมีหน่วยงานในสังกัดคือ สำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ตามกฎกระทรวงกำหนดไว้ชัดเจน โดยในส่วนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการ

(ก) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดินกฎหมายหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชย์และอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

(ข) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด สอบเขต การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลง

เดียวกัน การทำ แผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายและภาษีอากร เกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

(ค) กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร และปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ภารกิจของกรมที่ดิน (MISSION)

1. ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน คือ

1.1 การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร

1.2 ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น

1.3 รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์และในที่ราชพัสดุ

1.4 การรังวัดและทำแผนที่

1.5 จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน

1.6 ประเมินราคาที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น

2. ภารกิจตามกฎหมายอื่น

2.1 การควบคุมการจัดสรรที่ดิน

2.2 การจดทะเบียนอาคารชุด

2.3 การควบคุมช่างรังวัดเอกชน

รายละเอียดขอบเขตของการทำงานและหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญๆ ของกรมที่ดิน มีดังนี้

1. ดำเนินการสำรวจที่ดินของรัฐให้ทราบถึงตำแหน่งและที่ตั้งที่ดินของรัฐ

2. ดูแลรักษาและดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดิน อันเป็นสาธารณสมบัติหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้อนุญาตในที่ดินของรัฐ เกี่ยวกับการเข้ายึดถือครอบครองรวมตลอดถึงการก่อสร้างหรือเผาป่า การกระทำใดๆ ให้เป็นการทำลายหรือทำให้เสื่อมสภาพ ที่ดิน ที่หิน ที่กรวด หรือที่ทราย ในบริเวณที่รัฐมนตรีประกาศหวงห้ามในราชกิจจานุเบกษาและกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็นอันตรายแก่ทรัพยากรในที่ดิน

4. จัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐ ที่มีได้มีใครมีสิทธิครอบครองและมีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินอันราษฎรใช้ประโยชน์ร่วมกัน และรวมถึงการจัดทำ ให้ที่ดินใช้ประโยชน์ซื้อขาย แลกเปลี่ยนให้เข้าชื่อ

5. การให้สัมปทาน ให้หรือให้ใช้ในระยะเวลาอันจำกัด สำหรับที่ดินของรัฐซึ่งมิได้มีบุคคลใดมีสิทธิครอบครอง และไม่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการเหมืองแร่และป่าไม้

6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดที่ดินเพื่อประชาชน เพื่อให้ราษฎรได้มีที่อยู่อาศัยและประกอบการทำงาน มาหาเลี้ยงชีพตามควรแก่สภาพ ซึ่งจะส่งผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคม

7. ทำการออกหนังสือสำคัญแสดงสิทธิในที่ดิน เช่น ใบจอง หนังสือรับรองการทำประโยชน์ และโฉนดที่ดิน เพื่อให้เจ้าของที่ดินมีเอกสารแสดงสิทธิในที่ดินของตนยึดถือไว้ อันจะเป็นการป้องกันมิให้เกิดกรณีพิพาทเรื่องที่ดิน และเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักประกันหรือใช้เป็นหลักทรัพย์ในการหมุนเวียนทางการเงิน

8. ทำการรังวัดที่ดิน เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง แนวเขตและเนื้อที่ของที่ดินแต่ละแปลงเพื่อประโยชน์ในการออกหนังสือสำคัญแสดงสิทธิในที่ดิน การรวมหรือการแบ่งแยกที่ดินและการสอบเขตที่ดิน

9. ทำการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นในที่ดิน ทั้งที่รวมและไม่รวมกับที่ดิน เพื่อการจำหน่ายจ่ายโอนและการทรงสิทธิ์ให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตลอดจนจนถึงการควบคุมและวางแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

10. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิในที่ดิน สำหรับการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท

กรมที่ดิน มีงานจดทะเบียนที่ดินกลาง เพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งงานจดทะเบียนที่ดินกลางจะมีภารกิจและหน้าที่ที่สามารถให้บริการช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ ที่ไปติดต่อขอรับบริการ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- รับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3, น.ส.3 ก., น.ส. 3 ข.) เว้นแต่การจดทะเบียนที่ดินที่ต้องมีการประกาศหรือมีการรังวัด โดยจะดำเนินการ เช่นเดียวกับสำนักงานที่จังหวัด สาขา หรืออำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังจังหวัดที่ดินนั้นตั้งอยู่

- รับคำขอตรวจ คั้น ถ่ายเอกสาร คำขอเกี่ยวกับราคาที่ดินทั่วประเทศ

- รับรองราคาประเมินที่ดินเพื่อนำไปประกันตัวผู้ต้องหา หรือจำเลย ณ สถานีตำรวจหรือศาล ประกันการศึกษาต่อการเข้าทำงาน หรือนำไปประกอบหลักฐานการกู้ยืมเงิน

- ให้คำ แนะนำ อธิบายปัญหา และวิธีการดำเนินการต่างๆ ทั้งทางโทรศัพท์และที่สำนักงานฯ ให้ส่วนราชการหรือข้าราชการ ขอดูหรือคัดราคาประเมินที่ดินได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ เมื่อไม่ประสงค์ให้เจ้าหน้าที่คัดหรือถ่ายและรับรองเอกสาร

ในภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน กรมที่ดินได้มีประกาศ และมีหนังสือแจ้งเวียน ให้นำหน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศ ได้ตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ด้านบริการประชาชน เพื่อให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติ คือ

ประกาศกรมที่ดินเรื่อง การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา และส่วนแยก ขยายเวลาในการให้บริการจากเดิม ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. เป็นตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น. โดยมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วย และรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินต่างพื้นที่ทุกประเภท (เว้นแต่การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ต้องการประกาศ หรือต้องการมีการรังวัด) โดยคู่กรณีสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนได้ ณ สำนักงานที่ดินทุกแห่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ส่งไปจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่สำนักงานที่ดินทุกแห่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประกาศกรมที่ดินเรื่องการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ดินในการให้บริการประชาชนด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุจริต และยุติธรรม ดังนั้นหากพบกรกระทำ ที่ไม่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ที่ดิน ผู้ให้บริการ หรือทราบว่าได้มีการดำเนินการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ เช่น

1. มาทำงานสาย หรือกลับก่อนเวลาราชการ
2. พุดจาก้าวร้าว แสดงกริยาไม่สุภาพ
3. โยกย้าย หน่วงเหนี่ยว หรือดึงเรื่องไว้ เพื่อหวังเรียกทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ตอบแทนก่อน จึงจะทำ เรื่องให้
4. ไม่ชี้แจง ไม่แนะนำ หรือชี้แจงรายละเอียดแบบขอไปที เช่น เอกสารไม่ครบก็ไม่ชี้แจง ครั้งเดียว บอกทีละอย่างทำให้ต้องมาติดต่อหลาย ๆ ครั้ง
5. ไปติดต่อกานแล้วเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจ บอกบิดงานทำให้ไม่รู้ว่าจะต้องติดต่อกับใคร หรือต้องทำอย่างไร
6. ขอเหมาเงินค่าธรรมเนียม ค่าภาษีอากรต่าง ๆ เพื่อนำไปชำระแทนให้ โดยไม่มีใบเสร็จรับเงินของทางราชการแสดงเป็นหลักฐานแก่ท่าน
7. เรียกทรัพย์สินตอบแทนโดยอ้างว่าจะช่วยเหลือ ให้เสียค่าธรรมเนียมค่าภาษีอากรต่างๆ น้อยกว่าที่เป็นจริง
8. นัดกับช่างรังวัดแล้วต้องมาคอยนาน โดยช่างรังวัดไม่มาตรงเวลา
9. ออกไปรังวัดแล้วหาเรื่องดรังวัดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

10. ระวังวัดแล้วไม่ทำเรื่องให้เสร็จโดยเร็ว หน่วยงานนี้ยิวเรื่อง ไม่ชี้แจงต้องให้มาติดตามเรื่องบ่อยๆ

11. ระวังวัด สอบเขต แบ่งแยก รวมโฉนดที่ดิน ออกโฉนดที่ดิน ออก น.ส.3 น.ส.3 ก. น.ส. 3 ข ได้เนื้อที่มากกว่าเดิม แล้วเรียกเงินพิเศษตามจำนวนเนื้อที่ที่เพิ่มขึ้น หรือเรียกร้องเอาเงินพิเศษเป็นรายแปลงที่ระวังวัดแบ่งแยก หรือออกโฉนด น.ส.3น.ส.3ก น.ส.3ข. นอกเหนือจากเงินมัดจำ

12. เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน หรือหมากค่าใช้จ่าย โดยอ้างว่าจะช่วยเร่งรัดงานระวังวัดให้เสร็จเร็วขึ้น หรือให้ได้รับโฉนดที่ดิน น.ส.3 น.ส.3 ก. น.ส. 3 ข. เร็วกว่าปกติ

13. มีการดำเนินการเพื่อออกโฉนดที่ดิน น.ส.3 น.ส. 3 ก. น.ส. 3 ข ในที่ดินผืนใหญ่ในลักษณะผดปกติ ซึ่งอาจเป็นกรณีเอาที่ดินสาธารณะเป็นกรณีเอาที่ดินสาธารณะประโยชน์ หรือที่หลวงหวงห้ามของทางราชการมาออกโดยมิชอบ

14. เรียกร้องเอาเงินเป็นค่าทำเรื่องโดยอ้างว่าจะต้องหาเงินส่งนาย (หมายถึง ส่งให้อธิบดี, รองอธิบดี, นายช่างใหญ่ และผู้อำนวยการกองต่างๆ)

15. พฤติกรรมอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ดินบางคนที่นอกเหนือไปจากที่กล่าวแล้วที่เห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่น่าสงสัยว่าจะไม่สุจริต มีเลศนัย หรือไม่โปร่งใส

ขอให้ทำเป็นหนังสือ หรือแจ้งทางโทรศัพท์ตามหมายเลขข้างท้ายระชื่อเจ้าหน้าที่คนนั้น พร้อมทั้งรายละเอียดสถานที่เกิดเหตุ และวันเดือนปี หรือบริเวณที่มีการดำเนินการตาม

ข้อ 13 แห่งประกาศนี้ แจ้งให้กรมที่ดินทราบ

3. กรมที่ดิน มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท. 0501.4/ว.9364 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546 เรื่อง การให้บริการประชาชน โดยอธิบดีลงนาม ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด มีข้อความตอนหนึ่งซึ่งนำ มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มากล่าวอ้างโดยได้เน้นย้ำ "ในการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน" กล่าวโดยสรุปคือ ในการบริหารราชการต้องถือเอาประชาชนเป็นศูนย์กลาง

4. กรมที่ดินได้จัดอบรมบุคลากร 13,317 คนของกรมที่ดิน ได้รับการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยได้ดำเนินการในปี 2546 อันจะทำให้บุคลากรของกรมที่ดินทุกคนได้ยอมรับการปรับเปลี่ยน และสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ที่มุ่งเน้นให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ ตามนโยบาย "ประชาชน คือศูนย์กลางของการให้บริการ"

5. กรมที่ดิน ร่วมกับสำนักงาน ก.พ. นำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ Results Based Management (RBM) มาช่วยในการบริหารงานของกรม โดยใช้ระบบนี้มาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาจากภาษาอังกฤษว่า Results Based Management และมี

คำ ย่อที่เรียกกันทั่วไปว่า "RBM" ในที่นี้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความหมายเฉพาะว่า เป็นวิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการรังวัดแบ่งโฉนดที่ดิน ขั้นตอนการรับคำขอ ดำเนินการเสร็จในวันเดียวใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที โดยเริ่มจากประชาสัมพันธ์ 10 นาที รับคำขอ สอบสวน และตรวจสอบหลักฐาน 25 นาที ลงบัญชีรับทำการ 5 นาที เขียนใบสั่งเงินค่าคำขอ 5 นาที เขียนใบเสร็จและรับเงินค่าคำขอ 5 นาที เสนอเจ้าพนักงานที่ดินพิจารณาสั่งรับคำขอ 15 นาที ลงบัญชีส่งเรื่องให้ฝ่ายรังวัด 5 นาที ฝ่ายรังวัดลงบัญชีต่างๆ แจกยอดเงินมัดจำ รังวัด กำหนดตัวข้างรังวัด วันนัดรังวัด (คือรังวัดปกติประมาณ 30 - 40 วัน) และวันรับหมายข้างเคียง 20 นาที เขียนใบสั่งเงินค่ามัดจำ รังวัด 5 นาที เป็นต้น

โดยขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้มีการเปิดเผยไว้ให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน สำหรับผู้ไปติดต่อขอรับบริการได้ศึกษาหาคำ ตอบในข้อสงสัยได้ด้วยตนเองอีกทางหนึ่งที่ดินที่ต้องห้ามออกโฉนดที่ดิน

1. ที่ดินที่ราษฎรใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง ทะเลสาบ ที่ชายตลิ่ง
2. ที่เขา ที่ภูเขาที่ประกาศหวงห้าม ยกเว้นที่ดินที่มีสิทธิครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน
3. ที่เกาะ ยกเว้นที่ดินที่มีหลักฐานแจ้งการครอบครอง ใบจอง ใบเหยียบย่ำ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ โฉนดตราจอง ตราจองที่ตราว่า "ได้ทำ ประโยชน์แล้ว" หนังสือแสดงการทำประโยชน์ (น.ค.3, กสน. 5)
4. ที่สงวนหวงห้ามตามประมวลกฎหมายที่ดิน หรือกฎหมายอื่น
5. ที่ดินที่คณะรัฐมนตรีสงวนไว้เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่น เช่น ป่าไม้ถาวร ป่าชายเลน เป็นต้น

สรุปประเด็นภาระหน้าที่ตามกรอบการศึกษาวิจัย ของกรมที่ดิน ที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำ มาเป็นข้อทดสอบความรู้ ดังนี้

1. กรมที่ดินมีภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน และภารกิจตามกฎหมายอื่น
2. ที่ดินที่จะขอออกโฉนดได้ต้องเป็นที่ดินที่ได้ครอบครองและประโยชน์แล้ว
3. ที่ดินที่เข้าประโยชน์ร่วมกัน ที่สงวนหวงห้าม หรือที่ดินที่ทางราชการสงวนไว้ จะขอออกโฉนดที่ดินไม่ได้
4. ที่ดินที่มีระวางแผนที่เพื่อการออกโฉนดที่ดินแล้ว สามารถขอออกโฉนดได้

5. ค่าธรรมเนียมในการออกโฉนดที่ดิน คิดค่ารังวัดแปลงละ 30 บาท (ระเบียบใหม่คิดตามแบบเหมาจ่ายของแต่ละเขตพื้นที่รับผิดชอบ)
6. ค่าธรรมเนียมหลักเขตที่ดินคิดหลักละ 15 บาท (ระเบียบใหม่คิดแบบเหมาจ่าย หรือแบบเดินสำรวจของแต่ละเขตพื้นที่รับผิดชอบ)
7. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีอำนาจในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
8. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด
9. ภายในกรมที่ดินมีงานจดทะเบียนที่ดินกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ ในการตรวจค้น ถ่ายเอกสารเกี่ยวกับราคาที่ดิน ซึ่งสามารถติดต่อขอได้ทั้งงานจดทะเบียนที่ดินกลาง โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังจังหวัดที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่
10. ในการแบ่งแยก รวม หรือสอบเขตที่ดิน ชั้นยื่นคำขอ เจ้าของที่ดินจะไปดำเนินการยื่นฝ่ายเดียว โดยคู่กรณีไม่ต้องไปก็ได้
11. ที่ดินที่มีภาระผูกพัน การจดทะเบียนแบ่งแยก ผู้รับจำนองต้องไปจดทะเบียนด้วยจึงจะถือว่าที่ดินแปลงแยกพ้นจากภาระผูกพัน
12. การโอนกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองในที่ดินซึ่งมีโฉนด ต้องทำ เป็นหนังสือ และจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่
13. หากโฉนดที่ดินสูญหายหรือถูกลักขโมย ในขั้นแรกต้องแจ้งความการสูญหายก่อนแล้วจึงไปดำเนินการติดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ดิน เพื่อขอให้ออกใบใหม่แทน
14. การรับจำนอง หรือรับซื้อฝากที่ดิน ควรตรวจสอบความถูกต้องของโฉนดที่ดินจากสำนักงานที่ดิน ที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่
15. ก่อนซื้อที่ดินควรตรวจสอบความถูกต้อง ว่าใครเป็นเจ้าของจากสำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่
16. การมอบอำนาจให้ดำเนินการจัดทำ นิติกรรมต่างๆ หนังสือมอบอำนาจจะใช้ตามแบบของกรมที่ดินหรือไม่ก็ได้⁴⁰

⁴⁰ กรมที่ดิน, คำแนะนำประชาชนในการติดต่อสำนักงานที่ดินอำเภอสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์กรมที่ดิน, 2542), หน้า 1.

2.5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด

สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ คำสั่งของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นแม่บทพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชนพระราชบัญญัติอาคารชุด นอกจากนี้ มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พระราชบัญญัติเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติคณะสงฆ์พระราชบัญญัติสัญญาที่ดินกฎหมายทางหลวง กฎหมายบริหารราชการแผ่นดิน ประมวลรัษฎากรเกี่ยวกับการเก็บภาษีเงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน้าที่โดยสรุปมีดังนี้

1. ดูแล และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทบวงกรมใด
2. ดำเนินการออกโฉนดเฉพาะรายให้แก่เจ้าของที่ดิน หรือออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง
3. ดำเนินการรังวัดทำแผนที่เพื่อการออกโฉนด รังวัดทำแผนที่แบ่งแยกโฉนดที่ดินที่มีโฉนดแล้ว รังวัดรวมโฉนด รังวัดสอบเขตที่ดินและรังวัดตามความต้องการของหน่วยราชการอื่นตามคำขอ รวมทั้งรังวัดทำแผนที่พิพาทตามคำสั่งศาล
4. ควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชนตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และการออกหนังสือสำคัญห้องชุด ตลอดจนการจดทะเบียนห้องชุด
6. ดำเนินการและควบคุมเกี่ยวกับการค้าที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน
7. ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อื่นตามที่กำหนดในประมวลกฎหมายที่ดิน ตลอดจนเก็บรักษาโฉนดที่ดิน และเอกสารทางทะเบียนที่ดิน
8. ควบคุมการได้มา และจำหน่ายไปซึ่งที่ดินเกี่ยวกับคนต่างด้าว หรือนิติบุคคลบางประเภท ให้เป็นไปตามกฎหมาย ตลอดจนนโยบายของรัฐในการกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา
9. จัดให้มีการชำระค่าธรรมเนียม ภาษี อาคารเสตมป์ นำรายได้ส่งรัฐ
10. ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ อันเป็นทรัพย์สินของทางราชการที่มีอยู่ในความรับผิดชอบ
11. จัดทำรายงานประจำเดือน ประจำปี เกี่ยวกับสถิติงานและการเงิน

12. งานบริหารงานบุคคลในสังกัด ตลอดจนการฝึกอบรมข้าราชการพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

13. ปฏิบัติงานในหน้าที่กรรมการต่าง ๆ ตามที่กฎหมาย หรือกระทรวง ทบวง กรม แต่งตั้ง

14. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 บทบาทหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เป็นสาขาหนึ่งของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2539 เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการเกี่ยวกับที่ดินใน 3 อำเภอ คือ อำเภอไชยา อำเภอกาชนะ อำเภอท่าฉาง รวม 21 ตำบล จำนวนโฉนดที่ดิน 46,472 โฉนด หนังสือรับรองการทำประโยชน์ จำนวน (น.ส.3ก) 5,318 แปลง หนังสือรับรองการทำประโยชน์จำนวน (น.ส.3) จำนวน 1,333 แปลง⁴¹

2.5.4 บทบาทหน้าที่งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา มีหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบของกรมที่ดิน ได้แก่ การจัดทำคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการสอบสวนสิทธิในที่ดิน การจัดทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงตลอดจนบันทึกสาระสำคัญลงในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน เช่น ขาย ขายฝาก จำนอง โฉนดจากขายฝาก โฉนดจากจำนอง ให้เช่า ภาระจำยอม ฯลฯ การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของกรมที่ดินและเพื่อให้เป็นไปตามหลัก เกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่เน้นการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วยแนวทางในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของกรมที่ดิน

สรุปได้ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา มีหน้าที่ในการจัดทำคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการสอบสวนสิทธิในที่ดิน การจัดทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงตลอดจนบันทึกสาระสำคัญลงในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ซึ่งเป็นงานบริการประชาชนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

⁴¹งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา, (อัดสำเนา)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลพรรณ พวงคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ดมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทของงานบริการที่มารับที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน⁴²

ไกรพิทักษ์ ศิริพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจ สูงกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศทั้งโดยรวมและรายด้าน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี

⁴²กมลพรรณ พวงคำ, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด", วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), 2550, 105 หน้า.

จำนวนเพียงพอ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มาให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำได้ โดยเร็ว เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ⁴³

ณัฐพร วุ่นสังธรรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 ราย ร้อยละ 55.50 อายุ 36-45 ปี จำนวน 165 ราย ร้อยละ 41.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 219 ราย ร้อยละ 54.80 อาชีพพนักงานธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 260 ราย ร้อยละ 65.00 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 173 ราย ร้อยละ 43.30

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านบริการการให้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน⁴⁴

นิธิวัฒน์ อภิเมธีธำรง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของ บมจ. กรุงไทย สาขาบัวใหญ่ ในทัศนะของลูกค้าที่เคยใช้บริการ พบว่า

1. ด้านคุณภาพของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจจึงกล่าวได้ว่าประชาชนที่มีความเห็นว่า ด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีอธยาศัยดี กิริยา อ่อนน้อม สุภาพ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความสามารถในการให้คำแนะนำ จะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เห็นว่า บุคคลผู้ให้บริการมีอธยาศัยไม่ดี พุดจามาสุภาพ

⁴³ไกรพิทักษ์ ศิริพล "ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2549, 109 หน้า.

⁴⁴ณัฐพร วุ่นสังธรรม, "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง", วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2549, 128 หน้า.

2. ด้านคุณภาพของระบบและเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจมาก

3. ด้านอาคารสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจจึงกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีความเห็นว่า สถานที่ให้บริการสะอาดกว้างขวาง เครื่องอำนวยความสะดวกมาก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าสถานที่ให้บริการแคบ และมีเครื่องอำนวยความสะดวกน้อย⁴⁵

เด่นนภา กัญหาชาว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้โดยสารการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านภาพลักษณ์ คือ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านบริการ คือ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านบุคลากร คือ พนักงานแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97⁴⁶

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05⁴⁷

⁴⁵ นิธิวัฒน์ อภิเมธีธำรง, "ความพึงพอใจต่อการบริการของ บมจ.กรุงเทพฯ สาขาบัวใหญ่", วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2547, 149 หน้า.

⁴⁶ เด่นนภา กัญหาชาว, "ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้โดยสารการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน", วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2550, 120 หน้า.

⁴⁷ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2546, 107 หน้า.

บำเพ็ญ ไชยชนะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการ ให้กิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แต่มีความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน⁴⁸

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามสาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ได้แก่ ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ระหว่างข้าราชการและประชาชน ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนที่รู้จักกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ กระตือรือร้นสนใจผู้มาใช้บริการที่แจ้งขั้นตอนต่างๆให้

⁴⁸ บำเพ็ญ ไชยชนะ, "ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2547, 136 หน้า.

ประชาชนทราบ และติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ⁴⁹

สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้ บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใสสุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบ ค่าธรรมเนียมที่ชำระยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล้าสมัย⁵⁰

วีระศักดิ์ กลิ่นคล้าย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม พบว่า ปัจจัยที่ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนของเอกสารที่จัดให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ ส่วนปัจจัยที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ด้านการให้บริการ

⁴⁹ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2549, 154 หน้า.

⁵⁰ สุรัชย์ รัชตประทาน, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี", วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2550, 110 หน้า.

สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาได้แก่ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด⁵¹

สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนของ เอกสารที่จัดให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง ด้านงานทะเบียนรถของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ให้บริการและการ ให้บริการตามลำดับ⁵²

อริญญา ม่วงแดง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูน เพื่อบริการประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาลแต่ละด้าน สอดคล้องทุกด้าน คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 ใน 3 มีความพึงพอใจการบริหารการบริการภายใต้หลักนิติธรรมโดยเฉพาะเรื่องการจัดให้มีการทำ ประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผล บังคับให้กับชุมชนมีความพึงพอใจหลักการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะเรื่องฝ่ายบริหารของเทศบาลได้ใช้ กลไกประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน พึงพอใจหลักความรับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่อง มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการ

⁵¹ วีระศักดิ์ กลิ่นคล้าย, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ สำนักงานเขตหนองแขม", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2547, 160 หน้า.

⁵² สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2545, 96 หน้า.

ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้ประชาชนทราบ ฟังพอใจหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะเรื่องเทศบาลมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากร ตามเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ที่ปฏิบัติ ฟังพอใจหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะเรื่อง มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน⁵³

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ได้นำเอาแนวคิดของ กุลนดา โชติมุกตะ⁵⁴ ที่ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ 1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ 2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปรัชญา เวสารัชช⁵⁵ ที่กล่าวว่า แคช (Catch) และแดเน็ต (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้ 1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม 2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง 3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

⁵³ อรัญญา ม่วงแดง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2548, 98 หน้า.

⁵⁴ กุลนดา โชติมุกตะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, 50-51 หน้า.

⁵⁵ ปรัชญา เวสารัชช, เทคโนโลยีเบื้องต้นในการพัฒนาชนบท, อ่างแล้ว, หน้า 8.

ตัวแปรพื้นฐาน

ตัวแปรที่ศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขา
ไชยา ใน 3 ด้าน คือ

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 300 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 169 คน จากจำนวนประชากรจำนวน 300 คน¹

¹Krejcie, R.V.,and Morgan D.W., Determining Sample Size for Research Activities, (Psychological measurement, 1970), p. 607-610.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการของงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ ตามวันเวลาราชการ ระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2552 ทั้งหญิงและชาย เก็บข้อมูลวันละประมาณ 8 - 10 คน รวมจำนวน 169 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ศึกษา และแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เป็นคำถามปลายปิด คำถามมีจำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open-Ended) เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับกรอบที่วางไว้

ขั้นตอนที่ 4 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมตามวิธีการสร้างเครื่องมือ

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ การวางรูปแบบข้อความต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ²

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยรวม IOC = 0.956 และทุกข้อมีค่าความเที่ยงตรงมากกว่า 0.50

2) การทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปสอบถามกลุ่มผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนหลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

²สงครี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2548), หน้า 31.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right\}$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้

K = จำนวนข้อทั้งหมด

Si^2 = ความแปรปรวนของคะแนน

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม³

การแปลความหมายว่าค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 เท่านั้น กล่าวคือ ถ้าเครื่องมือการวัดหรือแบบสอบถามใดมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบย่อมจะสามารถตอบคำตอบที่คงที่คะแนนจากผลสอบแต่ละครั้งก็จะคงที่ ทำให้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จะใกล้เคียงกับ 1 หรือเท่ากับ 1 ในกรณีที่ไม่มี ความคลาดเคลื่อนเลย และในทางตรงกันข้ามแบบสอบถามใดที่ขาดความเที่ยง ค่าความเชื่อมั่นจะลดลงไปเรื่อยๆ จนเข้าใกล้ 0 (ศูนย์) และถ้าค่าความเชื่อมั่นเป็น 0 แล้ว ย่อมชี้ให้เห็นว่าแบบสอบถามนั้นไม่มีความเที่ยงเลย ดังนั้นแบบสอบถามที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 0.75

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93 ถือได้ว่าเครื่องมือชุดนี้มีความน่าเชื่อถือที่ดีมีประสิทธิภาพ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บและรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาศกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี ถึง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล

3.5.2 การจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเอง โดยเก็บจากประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในวันทำการ จันทร์- ศุกร์ ตามวันเวลาราชการ

³สุเชษฐ มีไมตรีจิตต์, "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2540 หน้า 47.

3.5.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามและผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำมานับที่ข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผล ดังต่อไปนี้

3.6.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ นำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.6.2 ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา นำมาวิเคราะห์ ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ตามเกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ต (Likert' Five Rating Scale) ดังนี้⁴

5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test และ One-way ANOVA

3.6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่

⁴ประคอง กรรณสุด, สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 77.

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่

3.7.1 หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร⁵ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.7.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ใช้สูตร⁶

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 n หมายถึง จำนวนข้อคำถาม
 S_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลให้หาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการหา}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนน ค่าเฉลี่ย (mean) โดยใช้สูตร⁷

⁵ ยุทธ โกยวรรณ, พื้นฐานการวิจัยการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535), หน้า 159.

⁶ สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแก้ว, หน้า 32.

⁷ ถานินทร์ ศิลป์จารุ, วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรีนซ์, 2550), หน้า 152.

	\bar{X}	=	$\frac{\sum fX}{N}$
เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum fX$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	f	แทน	ความถี่
	X	แทน	คะแนน
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร⁸

	$S.D.$	=	$\sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$
เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum f(X - \bar{X})^2$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.6 การวิเคราะห์โดยหาค่า t-test โดยใช้สูตร

	$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$
เมื่อ	t แทน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
	\bar{x}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.7.7 การวิเคราะห์โดยหาค่า F-Test จากสูตร⁹ ดังนี้

⁸ สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 74.

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 89.

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

df = $(k - 1)$ และ $(N - k)$

k แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้คือ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ค่าความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง (Mean of Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญที่ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญที่ 0.01
***	แทน	มีนัยสำคัญที่ 0.001

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาข้อมูลประกอบตาราง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำแนกตามรายชื่อและรายด้าน ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน โดยใช้ t-test และ F-test

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการ งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบ สอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	96	56.80
หญิง	73	43.20
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	22	13.00
อายุ 31 – 60 ปี	130	76.90
อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	17	10.10
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 60 ปีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุ ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป น้อยที่สุดจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	53.30
ปริญญาตรี	69	40.80
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.90
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 40.80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	44	26.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	14.20
พนักงานบริษัท/ธนาคาร	16	9.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	85	50.30
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมามีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และมีอาชีพพนักงานบริษัท/ธนาคาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน
ทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

ตารางที่ 4.5 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา
โดยรวมและรายด้าน

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.88	0.60	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.80	0.78	มาก
3	ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	3.95	0.69	มาก
	รวม	3.88	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ที่	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.90	0.84	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน	4.10	0.74	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อกฎหมาย	3.91	0.65	มาก
4	อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด	3.65	0.91	มาก
5	ความเหมาะสมของระยะเวลาการเปิดให้บริการ คือ เวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา	3.83	0.84	มาก
รวม		3.88	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตาม ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการ ให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.10	1.40	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน	3.97	0.85	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	4.07	0.78	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์กับงานที่ติดต่อ	3.80	0.94	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.07	0.80	มาก
รวม		3.80	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ที่	3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข	3.94	0.79	มาก
2	สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้	4.01	0.81	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.96	0.80	มาก
4	การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น	3.90	0.90	มาก
5	ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน	3.93	0.93	มาก
รวม		3.95	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 4.9 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดย รวบรวมรายด้าน จำแนกตามเพศ

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.61	มาก	3.97	0.59	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	0.76	มาก	3.86	0.80	มาก
3	ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	3.87	0.69	มาก	4.05	0.68	มาก
	รวม	3.82	0.62	มาก	3.96	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ที่	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.81	0.88	มาก	4.02	0.78	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการ บริการ ตามลำดับคิว ตรงตาม ขั้นตอน	4.09	0.75	มาก	4.12	0.72	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตาม ระเบียบข้อกฎหมาย	3.90	0.65	มาก	3.93	0.67	มาก
4	อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการ ให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอ และห้องน้ำสะอาด	3.51	0.91	มาก	3.84	0.87	มาก
5	ความเหมาะสมของระยะเวลาการ เปิดให้บริการ คือเวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา	3.76	0.86	มาก	3.93	0.82	มาก
รวม		3.81	0.61	มาก	3.97	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น
เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่
ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอ
และห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ส่วนผู้รับบริการเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคใน
การบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์
และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อย
สุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ที่	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.04	1.32	ปานกลาง	3.19	1.49	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน	3.87	0.82	มาก	4.10	0.89	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	4.08	0.76	มาก	4.05	0.81	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์กับงานที่ติดต่อ	3.80	0.91	มาก	3.80	0.99	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.03	0.77	มาก	4.13	0.85	มาก
รวม		3.76	0.76	มาก	3.86	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้รับบริการเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา
ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ จำแนกตามเพศ

ที่	3. ด้านความเชื่อมั่นในการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำ ประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะ ไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข	3.94	0.77	มาก	3.94	0.83	มาก
2	สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินใช้เป็นหลักฐานยืนยัน ต่อบุคคลภายนอกได้	3.84	0.83	มาก	4.24	0.74	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มี ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้ รับผิดชอบ	3.90	0.83	มาก	4.04	0.77	มาก
4	การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อ การให้บริการโดยผ่านผู้รับฟังความ คิดเห็น	3.81	0.90	มาก	4.02	0.89	มาก
5	ความมั่นใจในคุณภาพของการให้ บริการของหน่วยงาน	3.88	0.89	มาก	4.00	1.00	มาก
รวม		3.87	0.69	มาก	4.05	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า
ประเด็น โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิกถอนหรือ
แก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการโดยผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ส่วนผู้รับบริการเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการ
บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจด
ทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่

ในระดับมาก ส่วนประเด็นเอนดที่ติน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมรายด้าน จำแนกตามอายุ

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 60 ปี			ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.61	มาก	3.81	0.59	มาก	4.35	0.55	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.72	0.64	มาก	3.75	0.78	มาก	4.34	0.76	มาก
3	ด้านความเชื่อมั่นในการ บริการ	3.92	0.74	มาก	3.90	0.66	มาก	4.38	0.73	มาก
	รวม	3.86	0.61	มาก	3.82	0.62	มาก	4.36	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ที่	1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 60 ปี			ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว	3.86	1.12	มาก	3.88	0.79	มาก	4.11	0.85	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค ในการบริการตาม ลำดับ คิว ตรงตามขั้นตอน	4.31	0.56	มาก	4.02	0.77	มาก	4.47	0.51	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง ตามระเบียบข้อกฎหมาย	3.86	0.56	มาก	3.83	0.63	มาก	4.58	0.61	มาก ที่สุด
4	อุปกรณ์และเครื่องมือ ทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและ ห้องน้ำสะอาด	3.63	0.95	มาก	3.56	0.88	มาก	4.35	0.78	มาก
5	ความเหมาะสมของระยะ เวลาการเปิดให้บริการ คือ เวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา	4.09	0.75	มาก	3.73	0.85	มาก	4.23	0.75	มาก
รวม		3.95	0.61	มาก	3.81	0.59	มาก	4.35	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการ
ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า
ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอ
มีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอายุ 31 – 60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความ

เสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วน ประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำ สะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอน การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.15 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ที่	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 60 ปี			ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.31	1.12	ปาน กลาง	3.00	1.37	ปาน กลาง	3.58	1.80	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและ การกระตือรือร้นในการให้ บริการแก่ประชาชน	3.72	0.76	มาก	3.95	0.87	มาก	4.47	0.62	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุภาพเรียบร้อย ในการพูดจา	4.04	0.57	มาก	3.99	0.80	มาก	4.70	0.58	มาก ที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ของผู้รับบริการและให้คำ แนะนำที่มีประโยชน์กับงาน ที่ติดต่อ	3.68	0.94	มาก	3.74	0.95	มาก	4.41	0.71	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มี ความซื่อสัตย์ สุจริต	3.86	0.71	มาก	4.05	0.81	มาก	4.52	0.71	มาก ที่สุด
รวม		3.72	0.64	มาก	3.75	0.78	มาก	4.34	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า
ประเด็น เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับ
ปานกลาง

ผู้รับบริการบริการที่มีอายุ 31 – 60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ตรงต่อ

เวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการบริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.16 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ จำแนกตามอายุ

ที่	3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 60 ปี			ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข	4.09	0.61	มาก	3.85	0.80	มาก	4.47	0.71	มาก
2	สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้	4.13	0.77	มาก	3.96	0.81	มาก	4.29	0.91	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	3.68	0.89	มาก	3.93	0.77	มาก	4.52	0.71	มากที่สุด
4	การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น	3.86	0.99	มาก	3.86	0.88	มาก	4.29	0.91	มาก
5	ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน	3.86	1.12	มาก	3.89	0.91	มาก	4.35	0.78	มาก
รวม		3.92	0.74	มาก	3.90	0.66	มาก	4.38	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อ

บุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอายุ 31 – 60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้ จะไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.17 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดย
รวมรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	3. ด้านความเชื่อมั่นใน การบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.64	มาก	3.85	0.58	มาก	3.74	0.42	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.87	0.83	มาก	3.72	0.72	มาก	3.76	0.60	มาก
3	ด้านความเชื่อมั่นในการ บริการ	3.92	0.73	มาก	3.99	0.65	มาก	3.98	0.72	มาก
	รวม	3.90	0.68	มาก	3.85	0.59	มาก	3.82	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความ
พึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความ
เชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ใน
ระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.98	0.88	มาก	3.84	0.81	มาก	3.60	0.69	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิวตรงตามขั้นตอน	4.13	0.81	มาก	4.08	0.68	มาก	4.00	0.47	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อกฎหมาย	3.94	0.58	มาก	3.88	0.71	มาก	3.90	0.87	มาก
4	อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด	3.66	0.99	มาก	3.59	0.84	มาก	4.00	0.47	มาก
5	ความเหมาะสมของระยะเวลาการเปิดให้บริการ คือ เวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา	3.86	0.79	มาก	3.88	0.91	มาก	3.20	0.63	ปานกลาง
	รวม	3.92	0.64	มาก	3.85	0.58	มาก	3.74	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น

เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาการเปิดให้บริการ คือเวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.19 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.33	1.31	ปานกลาง	2.88	1.46	ปานกลาง	2.60	1.50	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน	4.02	0.91	มาก	3.89	0.82	มาก	4.10	0.56	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	4.05	0.76	มาก	4.05	0.82	มาก	4.30	0.67	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์กับงานที่ติดต่อ	3.90	1.00	มาก	3.66	0.88	มาก	3.90	0.73	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลามีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.05	0.79	มาก	4.13	0.80	มาก	3.90	0.99	มาก
รวม		3.87	0.83	มาก	3.72	0.72	มาก	3.76	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น

เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น
เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ใน
ระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปาน
กลาง



ตารางที่ 4.20 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้าน
ความเชื่อมั่นในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	3. ด้านความเชื่อมั่นใน การบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1	โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรอง การทำประโยชน์ที่สำนักงาน ที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิก ถอนหรือแก้ไข	3.88	0.79	มาก	3.98	0.77	มาก	4.20	0.91	มาก
2	สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็น หลักฐาน ยืนยัน ต่อ บุคคลภายนอกได้	3.85	0.85	มาก	4.21	0.76	มาก	4.10	0.56	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ สามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิด ชอบ	3.95	0.84	มาก	3.89	0.73	มาก	4.50	0.84	มาก
4	การมีโอกาสแสดงความ คิดเห็นต่อการให้บริการโดย ผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น	3.88	0.87	มาก	4.02	0.89	มาก	3.20	1.03	ปาน กลาง
5	ความมั่นใจในคุณภาพของ การให้บริการของหน่วยงาน	4.02	0.93	มาก	3.82	0.96	มาก	3.90	0.73	มาก
รวม		3.92	0.73	มาก	3.99	0.65	มาก	3.98	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นสัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.21 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ											
		เกษตรกรรม			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัท/ ธนาคาร			ประกอบธุรกิจส่วนตัว		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.80	มาก	4.09	0.52	มาก	3.86	0.31	มาก	3.78	0.54	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	0.93	มาก	4.19	0.61	มาก	3.61	0.56	มาก	3.68	0.74	มาก
3	ด้านความเชื่อมั่นในกาบริการ	3.86	0.91	มาก	4.33	0.52	มาก	3.73	0.60	มาก	3.93	0.58	มาก
	รวม	3.91	0.84	มาก	4.20	0.53	มาก	3.73	0.41	มาก	3.80	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ธนาคาร มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.22 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
		เกษตรกรรม			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัท/ ธนาคาร			ประกอบธุรกิจส่วนตัว		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.02	0.99	มาก	4.25	0.67	มาก	3.75	0.44	มาก	3.77	0.83	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน	4.18	0.89	มาก	4.33	0.56	มาก	4.06	0.77	มาก	4.01	0.68	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อ กฎหมาย	4.04	0.68	มาก	3.95	0.80	มาก	4.00	0.00	มาก	3.82	0.65	มาก
4	อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด	3.68	1.09	มาก	3.75	0.73	มาก	3.62	0.61	มาก	3.62	0.91	มาก
5	ความเหมาะสมของระยะเวลาการเปิดให้บริการ คือเวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา	3.88	0.86	มาก	4.16	0.76	มาก	3.87	0.61	ปานกลาง	3.70	0.88	มาก
	รวม	3.96	0.80	มาก	4.09	0.52	มาก	3.86	0.31	มาก	3.78	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ธนาคาร มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

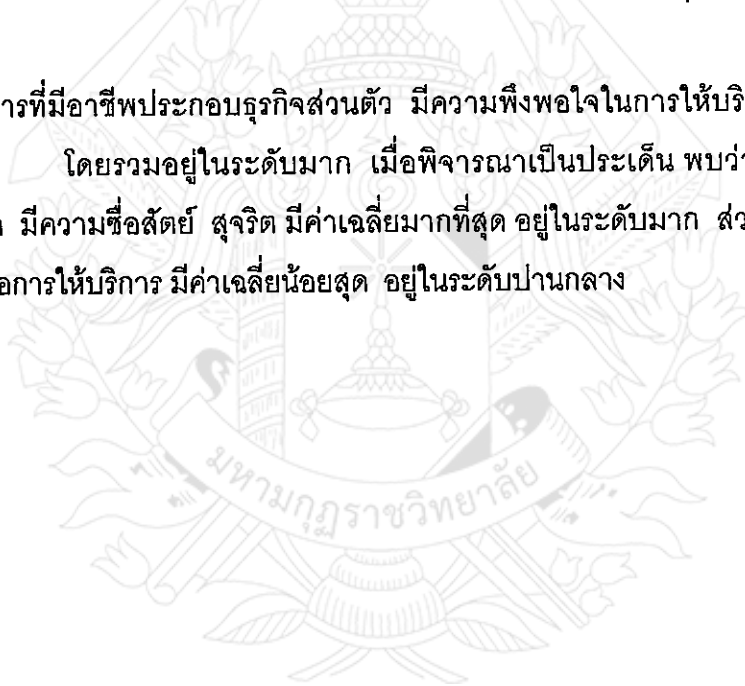
ที่	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
		เกษตรกรรม			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัท/ ธนาคาร			ประกอบธุรกิจส่วนตัว		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.47	1.35	ปานกลาง	3.58	1.21	มาก	3.12	1.14	ปานกลาง	2.77	1.45	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและภักดีต่อร้องรับใน การให้บริการแก่ประชาชน	4.02	0.99	มาก	4.29	0.55	มาก	4.00	0.51	มาก	3.85	0.88	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพ เรียบร้อยในการพูดจา	4.09	0.74	มาก	4.45	0.58	มาก	3.81	0.65	มาก	4.00	0.84	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการและให้ คำแนะนำที่มีประโยชน์กับงานที่ติดต่อ	3.81	1.10	มาก	4.33	0.70	มาก	3.68	0.47	มาก	3.67	0.94	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.09	0.85	มาก	4.29	0.69	มาก	3.43	0.62	ปานกลาง	4.12	0.79	มาก
	รวม	3.90	0.93	มาก	4.19	0.61	มาก	3.61	0.56	มาก	3.68	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ธนาคาร มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.24 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ												
		เกษตรกรรม			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัท/ ธนาคาร			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1	3.81	0.92	มาก	4.45	0.72	มาก	3.75	0.68	มาก	3.90	0.71	มาก	โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่ สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกต้องเพิกถอนหรือ แก้ไข	
2	3.88	1.03	มาก	4.41	0.58	มาก	3.87	0.61	มาก	4.00	0.75	มาก	สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้	
3	3.95	1.01	มาก	4.41	0.58	มาก	3.87	0.71	มาก	3.85	0.72	มาก	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความ ชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	
4	3.75	1.05	มาก	4.12	0.85	มาก	3.56	0.89	มาก	3.98	0.82	มาก	การมีเอกสารแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น	
5	3.93	1.08	มาก	4.25	0.73	มาก	3.62	0.50	มาก	3.90	0.95	มาก	ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของ หน่วยงาน	
	รวม	3.86	0.91	มาก	4.33	0.52	มาก	3.73	0.60	มาก	3.93	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น ใจนอดที่คืน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ธนาคาร มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีเพศ แตกต่างกัน

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		ชาย		หญิง		t	P-value.
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.61	3.97	0.59	-1.657	0.931
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	0.76	3.86	0.80	-0.769	0.668
3	ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	3.87	0.69	4.05	0.68	-1.607	0.664
	รวม	3.82	0.62	3.96	0.64	-1.424	0.557

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.545	2	2.273	6.524***	0.000
		ภายในกลุ่ม	57.822	166	0.348		
		รวม	62.367	168			
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.402	2	2.701	4.600***	0.000
		ภายในกลุ่ม	97.470	166	0.587		
		รวม	102.871	168			
3	ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.579	2	1.790	3.819***	0.000
		ภายในกลุ่ม	77.781	166	0.469		
		รวม	81.360	168			
รวม		ระหว่างกลุ่ม	4.384	2	2.192	5.670***	0.000
		ภายในกลุ่ม	64.174	166	0.387		
		รวม	68.558	168			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพบความแตกต่างทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และโดยรวมนั้นนำเสนอได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน

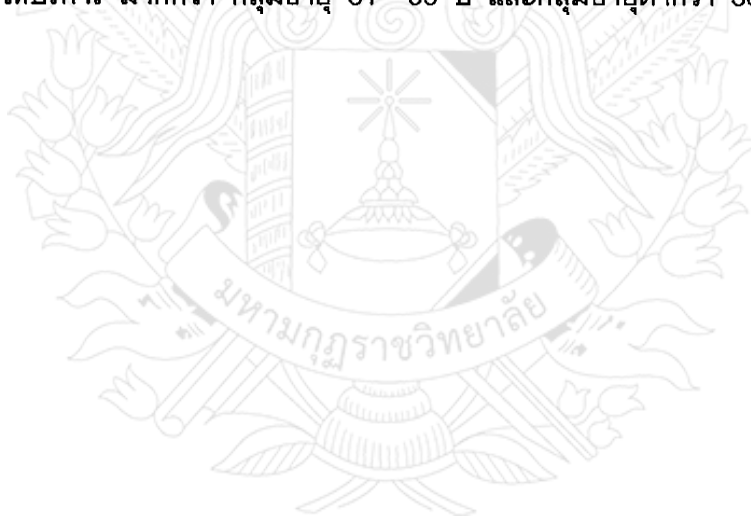
กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 60 ปี	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
		3.95	3.81	4.35
ต่ำกว่า 30 ปี	3.95		0.1438	-0.3984
31 – 60 ปี	3.81			-0.5422**
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.35			

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มอายุ 31 – 60 ปี

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 60 ปี	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป
		3.92	3.90	4.38
ต่ำกว่า 30 ปี	3.92		0.00002	-0.6139*
31 – 60 ปี	3.90			-0.5904*
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.38			

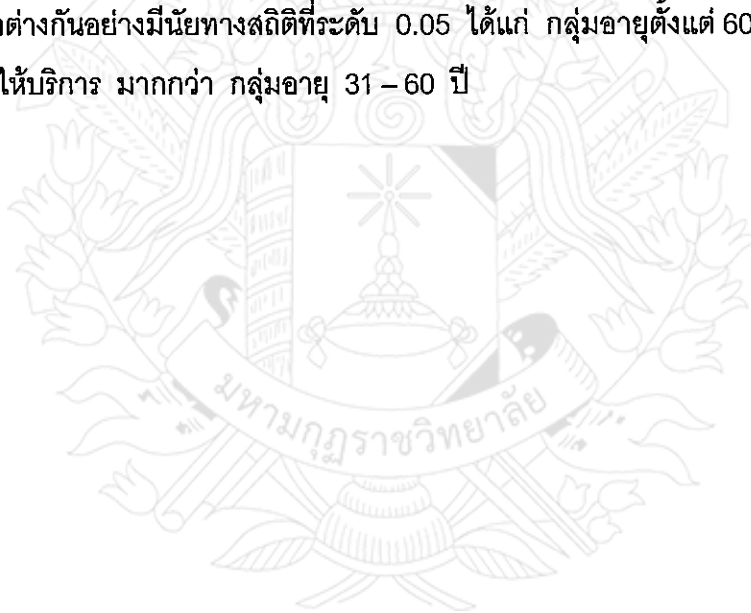
จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ความพึงพอใจในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มอายุ 31 – 60 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี



ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 60 ปี	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
		3.72	3.75	4.43
ต่ำกว่า 30 ปี	3.72		0.00002	-0.4610
31 – 60 ปี	3.75			-0.4867*
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.43			

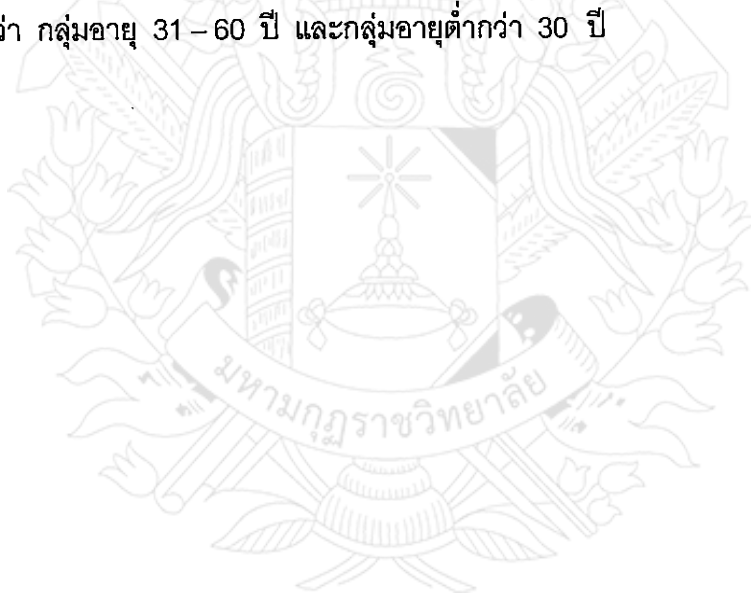
จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ความพึงพอใจในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มอายุ 31 – 60 ปี



ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวม ของผู้รับบริการบริการที่มีอายุแตกต่างกัน

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 60 ปี	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป
		3.86	3.82	4.36
ต่ำกว่า 30 ปี	3.86		0.00004	-0.4911*
31 – 60 ปี	3.82			-0.5398*
ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	4.36			

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวม ของผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ความพึงพอใจในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มอายุ 31 – 60 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี



4.4.3 สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.371	2	0.185	0.496	0.610
		ภายในกลุ่ม	61.996	166	0.373		
		รวม	62.367	168			
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.854	2	0.427	0.695	0.501
		ภายในกลุ่ม	102.018	166	0.615		
		รวม	102.871	168			
3	ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.194	2	0.000	0.198	0.821
		ภายในกลุ่ม	81.166	166	0.489		
		รวม	81.360	168			
รวม		ระหว่างกลุ่ม	0.116	2	0.000	0.140	0.869
		ภายในกลุ่ม	68.442	166	0.412		
		รวม	68.558	168			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4.4 สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการ จากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.101	3	0.700	1.917	0.129
		ภายในกลุ่ม	60.266	165	0.365		
		รวม	62.367	168			
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.760	3	1.920	3.262**	0.003
		ภายในกลุ่ม	97.112	165	0.589		
		รวม	102.871	168			
3	ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.569	3	1.523	3.273**	0.004
		ภายในกลุ่ม	76.791	165	0.465		
		รวม	81.360	168			
รวม		ระหว่างกลุ่ม	3.422	3	1.141	2.889**	0.002
		ภายในกลุ่ม	65.136	165	0.395		
		รวม	68.558	168			

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้าน และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และเมื่อพบความแตกต่างทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และโดยรวมนั้นนำเสนอได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน

กลุ่มอาชีพ	ค่าเฉลี่ย	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ธนาคาร	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว
		3.86	4.33	3.73	3.93
เกษตรกร	3.86		-0.2917	0.2875	0.2129
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.33			0.5792	0.5046*
พนักงานบริษัท/ธนาคาร	3.73				-0.0007
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.93				

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

ตารางที่ 4.34 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

ปัญหา	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1. มีความสับสนกับขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่จำเป็นต้องเตรียม	12
2. มีขั้นตอนซับซ้อน คนที่ไม่เคยใช้บริการจะสับสน	10
รวม	22
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. ปริมาณเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	45
2. เจ้าหน้าที่ต้องคอยตอบคำถามและให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้มาใช้บริการต้องรอคิวนาน	7
รวม	54
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	
1. ในบางครั้งยังมีความล่าช้าในการให้บริการ	9
2. เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน	5
รวม	14

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้รับบริการแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด จำนวน 54 คน โดยปัญหาที่ผู้รับบริการเสนอมากที่สุด ได้แก่ ปริมาณเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 22 คน โดยปัญหาที่ประชาชนเสนอมากที่สุด ได้แก่ มีความสับสนกับขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่จำเป็นต้องเตรียม ส่วนในด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด จำนวน 14 คน โดยปัญหาที่ผู้รับบริการเสนอมากที่สุด ได้แก่ ในบางครั้งยังมีความล่าช้าในการให้บริการ

ตารางที่ 4.35 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1. ควรมีคู่มือหรือป้ายอธิบายขั้นตอนและเอกสารที่ต้องเตรียมในการขอรับบริการต่าง ๆ	18
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำและตอบคำถาม	10
รวม	28
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. ควรมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	52
2. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ให้ความช่วยเหลือ/ตรวจเอกสาร	10
รวม	62
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	
1. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	12
รวม	12

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้รับบริการแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด จำนวน 62 คน โดยแนวทางแก้ไขที่ผู้รับบริการเสนอมากที่สุด ได้แก่ ควรมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาในด้านการให้บริการ จำนวน 28 คน โดยปัญหาที่ประชาชนเสนอมากที่สุด ได้แก่ มีคู่มือหรือป้ายอธิบายขั้นตอนและเอกสารที่ต้องเตรียมในการขอรับบริการต่าง ๆ ส่วนในด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด จำนวน 12 คน โดยแนวทางแก้ไขที่ผู้รับบริการเสนอ ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ผู้ศึกษาวิจัยจะได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการ จากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ในระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 300 คน สุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีห้าระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด เป็นคำถามปลายปิด คำถามมีจำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีสาขาไชยา

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency), การหาค่าร้อยละ (Percentage), การหาค่าเฉลี่ย (mean), การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t - test และ F - test ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เป็นเพศชายจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเป็นเพศหญิงจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 60 ปีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป น้อยที่สุดจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 40.80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และมีอาชีพพนักงานบริษัท/ธนาคาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ / สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็น สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็น การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้รับบริการเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีความสับสนกับขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่จำเป็นต้องเตรียม และมีขั้นตอนซับซ้อน คนที่ไม่เคยใช้บริการจะสับสน
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีปริมาณเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ต้องคอยตอบคำถามและให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้มาใช้บริการต้องรอคิวนาน
- 3) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ได้แก่ ในบางครั้งยังมีความล่าช้าในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ควรมีคู่มือหรือป้ายอธิบายขั้นตอนและเอกสารที่ต้องเตรียมในการขอรับบริการต่าง ๆ และ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและตอบคำถาม
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ควรมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ให้ความช่วยเหลือ / ตรวจเอกสาร
- 3) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

5.2 อภิปรายผล

อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมอยู่ในระดับมากดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมากทั้งนี้การให้บริการ ประชาชนได้รับคู่มือหรือป้ายอธิบายขั้นตอน และเอกสารที่ต้องเตรียมในการขอรับบริการต่างๆซึ่งมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการ จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการบริการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือความชัดเจนของเอกสารที่จัดให้บริการรองลงมาคือด้านความถูกต้องด้านฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ให้บริการและการให้บริการตามลำดับ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะคอยให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนของเอกสารที่จัดให้บริการ รองลงมาคือด้านความถูกต้อง ด้านฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ให้บริการและการให้บริการตามลำดับ และผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการฝ่ายทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่

ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการฝ่ายทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ชัดแย้งกับผลการวิจัยของ ไกรพิทักษ์ ศิริพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจ สูงกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศทั้งโดยรวมและรายด้าน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำได้โดยเร็ว เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยาที่ผู้รับบริการเสนอมากที่สุด ได้แก่ ปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ได้แก่ ควรมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีไม่เพียงพอกับงานที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ และตามอาชีพ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การ

พูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้ บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบมีความ สะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบ ค่าธรรมเนียมที่ ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอน การให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล้ำสมัยและผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการฝ่าย ทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการฝ่ายทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ บำเพ็ญ ไชยชนะ ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้ มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการให้กิจกรรมการบริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แต่มีความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพ สมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

3) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจใน ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการบริการที่มีอายุ และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจใน ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากความชัดเจนของเอกสารที่ได้รับจากหน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้ประชาชนมีความมั่นใจต่อหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ให้บริการและการให้บริการตามลำดับ ชัดแย้งกับ ผลการวิจัยของบำเพ็ญ ไชยชนะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการใช้กิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แต่มีความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน และ ผลการวิจัยของ ณัฐพร วุ่นสังธรรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 ราย ร้อยละ 55.50 อายุ 36-45 ปี จำนวน 165 ราย ร้อยละ 41.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 219 ราย ร้อยละ 54.80 อาชีพพนักงานธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 260 ราย ร้อยละ 65.00 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 173 ราย ร้อยละ 43.30 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านบริการการให้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย 3) ผล

การทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1) สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้แบ่งแยกเพศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

2) สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และ 31 – 60 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้มีการดูแลเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ เช่น การช่วยเหลือเรื่องเอกสาร ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่มักให้คำแนะนำ และการช่วยเหลือ หากผู้มาติดต่อไม่สามารถอ่านเอกสาร กรอกข้อมูล รวมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่สามารถให้การช่วยเหลือได้ ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

ที่دينจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

3) สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ บริการจากงานทะเบียน สำนักงานที่دينจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ได้มีการชี้แจงข้อมูล ขั้นตอน และให้ความช่วยเหลือตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการ ส่งผลให้ไม่ว่าผู้รับบริการจะ มีความรู้มากน้อยแค่ไหนก็จะสามารถรับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ชัดแจ้งกับ ผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงาน ทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

4) สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการ จากงานทะเบียน สำนักงานที่دينจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร พนักงานบริษัท/ธนาคาร และประกอบธุรกิจส่วนตัว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความเข้าใจในระบบ ขั้นตอน การทำงานของภาครัฐ ซึ่งจำเป็นต้องเป็นไปตามระบบระเบียบ มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ชัดแจ้งกับ ผลการวิจัยของ บำเพ็ญ ไชยชนะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการ สำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทาง เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงาน บริการ/ระเบียบ/หลักการใช้กิจกรรมการบริการของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิด ความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่دينกรุงเทพมหานคร แต่มีความ

แตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และส่งเสริมให้มีการจัดการนำอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งควรมีการดูแลให้สถานที่มีความสะอาด และสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ส่งเสริมให้มีการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มากขึ้น

3) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้รักษาและส่งเสริมให้มีการจัดสรรให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถของตนเอง หรือมีการอบรม ฝึกฝน เพิ่มพูนความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร และความเร็วในการให้บริการที่มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

3) ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยแสดงความคิดเห็นผ่านผู้แสดงความคิดเห็นของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กรมที่ดิน. คำแนะนำ ประชาชนในการติดต่อสำนักงานที่ดินอำเภอสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์กรมที่ดิน, 2542.
- กุลธนา ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- กุลธนา ธนาพงศธร. นโยบายสาธารณะและการวางแผน, พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538.
- จินตนา บุญบงการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545.
- ชำนานฎ ภูเยี่ยม. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. อุดรดิตถ์ : ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2537.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเตอร์ พรีนซ์, 2550.
- บรรจบ กาญจนดุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- ประจักษ์ เฉิดโหมและศิษฐ์ วงษ์กมลเศรษฐ์. การวิเคราะห์ระบบ. กรุงเทพมหานคร : สยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด, 2537.
- ปรัชญา เวสารัชช. เทคโนโลยีเบื้องต้นในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ยุทธ ไถยวรรณ. พื้นฐานการวิจัยการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2546.
- วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ, 2542.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2542.

ศิริพร ตันติพูนวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สงศรี ชมภูวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2548

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2536.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, 2542.

2) วารสาร

ปรัชญา เวสารัชช. "การศึกษาผู้นำทางการเมือง และเทคนิคบางประการในการชี้นำตัวผู้นำ". รัฐศาสตร์สาร. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (พ.ย. 2521) : 61-67.

รังสิกร อุปพงศ์. "ทฤษฎีการบริการสาธารณะในประเทศฝรั่งเศส". วารสารนิติศาสตร์. ปีที่ 18 ฉบับที่ 3 (กันยายน 2531) : 3

3) เว็บไซต์

มูลนิธิวิกิมีเดีย, กรมที่ดิน. ประวัติของกรมที่ดิน 29 กรกฎาคม 2551, 25 สิงหาคม 2551.

< <http://th.wikipedia.org/wiki/> > .

4) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์/งานวิจัย

กมลพรรณ พวงคำ. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.

กุลนดา ไซติมุทตะ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ". ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ไกรพิทักษ์ ศิริพล. "ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2549.

- ณัฐพร วุ่นสังธรรม. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.
- เด่นนภา กัญทาชาว. "ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้โดยสารการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร". ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- ธนากร สาธาระกุล. "ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส". ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2546.
- นิธิวัฒน์ อภิเมธีธำรง. "ความพึงพอใจต่อการบริการของ บมจ.กรุงเทพ สาขาบัวใหญ่". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- บงอร ผงผ่าน. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ". ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- บำเพ็ญ ไชยชนะ. "ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- ประหยัด ยะคะนอง. "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

- พิทักษ์ ตระขนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหาร ศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- วราพรรณ สันต์สนะโชค. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร". ภาคนิพนธ์พัฒนา สังคมมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วีระ เจริญล้ำประเสริฐ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- วีระศักดิ์ กลิ่นคล้าย. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ สำนักงานเขตหนองแขม". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- สาโรช ไสยสมบัติ. "ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรม สามีญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด". วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- สุเชษฐ์ มีไมตรีจิตต์. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- สุรชัย รัชตประทาน. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี". วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

สุวัฒนา ไบเจริญ. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกรให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (หาดคำ)". วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540

โสภณ พิงไชย. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีสังคมอเมริกัน, 2537.

อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกรให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย : ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี". ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.

อรัญญา ม่วงแดง. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองลำพูน". สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548.

๕) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา, (อัดสำเนา).

งานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา, (อัดสำเนา)

2. ภาษาอังกฤษ

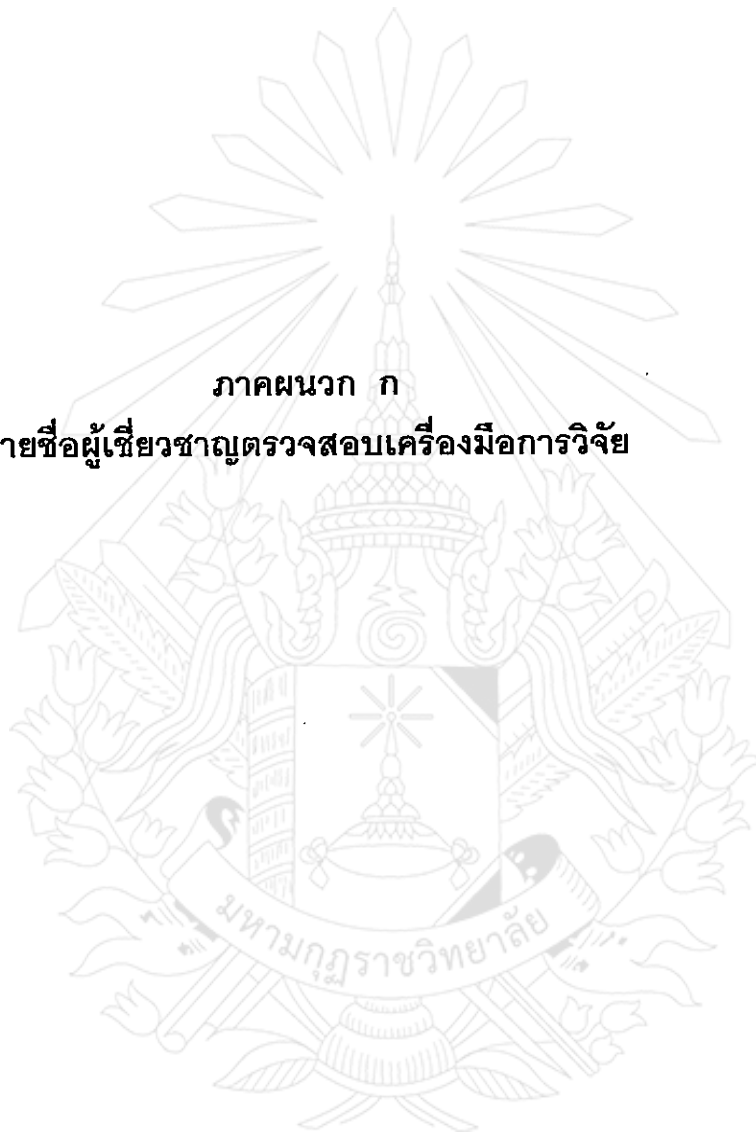
1) Book

Krejcie, R.V., and Morgan D.W.. Determining Sample Size for Research Activities, .Psychological measurement, 1970.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. คุณไพฑูรย์ เลิศไกร

การศึกษา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตสกลนคร

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. คุณจำลอง โพธิ์เพชร

การศึกษา

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
สาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. คุณคัมภีร์ ยวงทอง

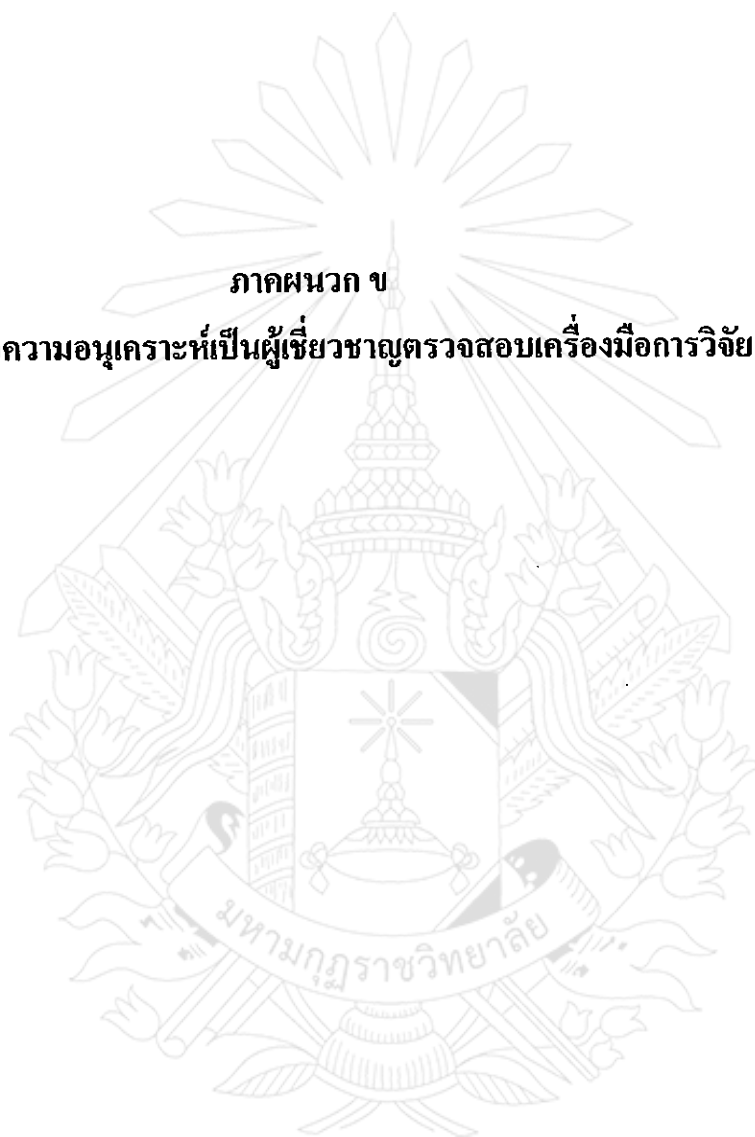
การศึกษา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่งปัจจุบัน

หัวหน้าช่างฝ่ายรังวัดที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
สาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย





๑๗ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร คุณไพฑูรย์ เลิศไกร เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายวิศรุต พิทักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา” โดยมี ดร.สมกิต รัตนพันธ์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษารว้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้.

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณอนุโมทนามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี



๑๗ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร คุณจำลอง โพธิ์เพชร เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายวิศรุต พิทักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา” โดยมี ดร.สมศักดิ์ รัตนพันธ์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่ง โครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคั้งเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้.

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณอนุโมทนามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี



๑๗ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร คุณกัมภีร์ ขวงทอง หัวหน้าช่างรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายวิสูตร พิทักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา” โดยมี ดร.สมกิต รัตนพันธุ์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคั่งเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้.

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณอนุโมทนามา ณ โอกาสนี้.

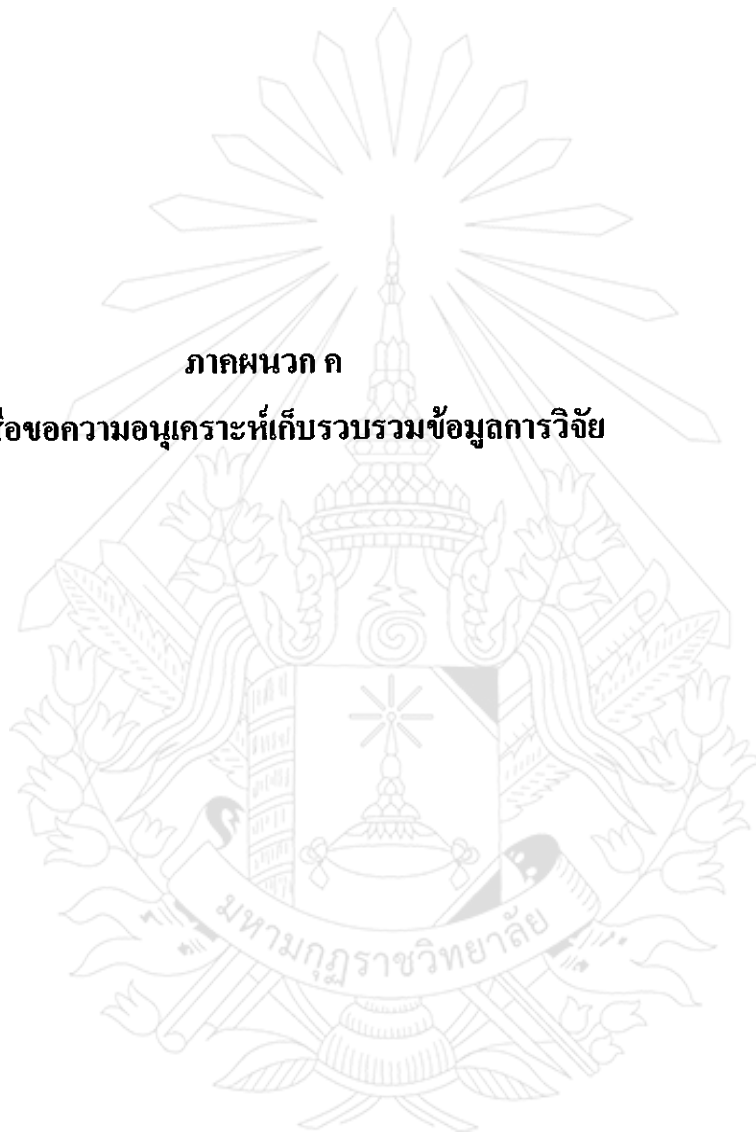
ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย





มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

ที่ ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ๑๗๑๐

๘ มีนาคม ๒๕๕๒

จังหวัด	สุราษฎร์ธานี
เขต	4๖8
วันที่	12.3 ส.ค. 2552
เวลา	๐๙.๐๐ น.

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร เจ้าหน้าที่งานที่คืนจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไซยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นายวิศรุต พิทักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่คืนจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไซยา” โดยมี คร.สมกิต รัตนพันธ์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน อนุญาตให้นักศึกษาได้เก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร และขอขอบคุณอนุโมทนามา ณ โอกาสนี้.

เรียน เจ้าหน้าที่งานที่คืน
- เพื่อไปปิดทราบ

(นางนิล ประคินธุ์สังข์)

12.3 ส.ค. 2552

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

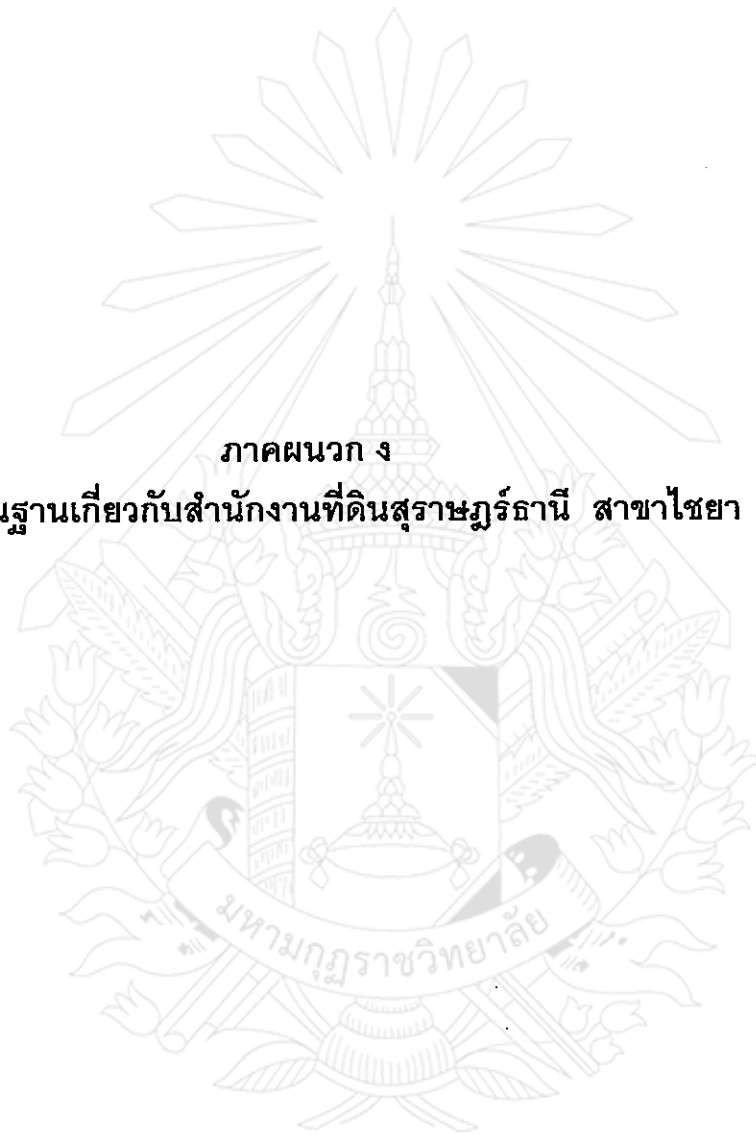
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

- ทดบ

- อหษก
1

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี โทร ๐๗๖-๒๔๒๕๖๖
โทรสาร ๐๗๖-๒๔๒๕๖๖ +1๒๒๒๕๖๖๖๖
e-mail: sural.mbu.ac.th
23 ส.ค. 2552

ภาคผนวก ง
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา



ประวัติความเป็นมาของสำนักงานที่ดินสุราษฎร์ธานี



สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี เดิมเป็นหน่วยงานฝากอยู่ในแผนกโลหกิจ (ทรัพยากรธรณีจังหวัด) จนกระทั่งปี พ.ศ. 2497 กรมที่ดินได้แต่งตั้งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเป็นหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบโดยเฉพาะจนถึงปัจจุบันโดยมีรายนามเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

- | | | |
|------------------|-----------|----------------------|
| 1. นายสงัด | สุวรรณภา | พ.ศ.2497 - พ.ศ.2505 |
| 2. นายสมาน | บุญมา | พ.ศ.2505 - พ.ศ.2512 |
| 3. นายน้อม | บุญประทีป | พ.ศ.2512 - พ.ศ.2515 |
| 4. นายประเทือง | พูลแย้ม | พ.ศ.2515 - พ.ศ.2516 |
| 5. นายลมูล | สุวรรณสุข | พ.ศ.2516 - พ.ศ. 2519 |
| 6. นายคำนวณ | โถมที | พ.ศ.2519 - พ.ศ.2523 |
| 7. นายลมูล | สุวรรณสุข | พ.ศ.2523 - พ.ศ. 2526 |
| 8. นายมณี | ไปฎก | พ.ศ.2526 - พ.ศ.2529 |
| 9. นายสมศักดิ์ | เยี่ยมกุล | พ.ศ.2529 - พ.ศ.2531 |
| 10. นายเชื้อชาติ | นายนันต์ | พ.ศ.2531 - พ.ศ.2532 |
| 11. นายประเจตน์ | ไชยปัทมภ์ | พ.ศ.2532 - พ.ศ.2534 |

- | | | |
|------------------|-------------|---------------------|
| 12.นายสมปอง | เอี่ยมสะอาด | พ.ศ.2534 - พ.ศ.2534 |
| 13.นายวิชัย | อินทจินดา | พ.ศ.2534 - พ.ศ.2536 |
| 14.นายนิยม | พัฒน์ศรี | พ.ศ.2536 - พ.ศ.2539 |
| 15.นายพิสิทธิ์ | วงศ์วิวัฒน์ | พ.ศ.2539 - พ.ศ.2542 |
| 16.นางนิทรา | แย้มบุตร | พ.ศ.2542 - พ.ศ.2544 |
| 17.นายสุธี | เรียมภักยา | พ.ศ.2545 - พ.ศ.2546 |
| 18.นายประมวล | สถิตเสถียร | พ.ศ.2546 - พ.ศ.2547 |
| 19.นายกอบเกียรติ | กิติคุณ | พ.ศ.2547 - พ.ศ.2547 |
| 20.นายประพันธ์ | จันทโร | พ.ศ.2547 - พ.ศ.2548 |
| 21.นายไพฑูรย์ | เลิศไกร | พ.ศ.2548 - ปัจจุบัน |

อาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจุบันตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุหมายเลขทะเบียน 4319 หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง 1119/2506 ลงวันที่ 24 มกราคม 2506 โดยใช้ร่วมกับที่ว่าการอำเภอ เฉพาะพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 3 - 3 - 15 ไร่ ตัวอาคารเป็นแบบมาตรฐานกรมที่ดินทำการก่อสร้างเปิดให้บริการประชาชน เมื่อ 5 มีนาคม พ.ศ.2508 เป็นอาคารเลขที่ 208 ต.ตลาด อ.เมืองฯ จ.สุราษฎร์ธานีพื้นที่รับผิดชอบ อ.เมืองฯ อ.เคียนซา และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา 7 สาขา 3 ส่วนแยก ดังรายละเอียดดังนี้

- 1.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย
สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 1 ตำบลตลิ่งงาม อำเภอเกาะสมุย รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน
- 2.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาบ้านนาสาร
สถานที่ตั้ง ถนนเทศบาล 1 ตำบลบ้านนาสาร อำเภอบ้านนาสาร รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอบ้านนาสาร และอำเภอบ้านนาเดิม
- 3.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา
สถานที่ตั้ง 200 หมู่ 1 ถนนสายไชยา-ปากหมาก ตำบลป่าเว อำเภอไชยา รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอไชยา อำเภอท่าฉาง และอำเภอท่าชนะ

4.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขากาญจนดิษฐ์

สถานที่ตั้ง หมู่ 1 ตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอกาญจนดิษฐ์ และอำเภอดอนสัก

5.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเวียงสระ

สถานที่ตั้ง ถนน นาสาร-บ้านส้อง อำเภอเวียงสระ รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอเวียงสระ

6.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาบ้านตาขุน

สถานที่ตั้ง ถนน สุราษฎร์ธานี-ตะกั่วป่า หมู่ 4 ตำบลเขาวง อำเภอบ้านตาขุน รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอพนม อำเภอคีรีรัฐนิคม อำเภอบ้านตาขุน และกิ่งอำเภอวิภาวดี

7.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเวียงสระ ส่วนแยกพระแสง

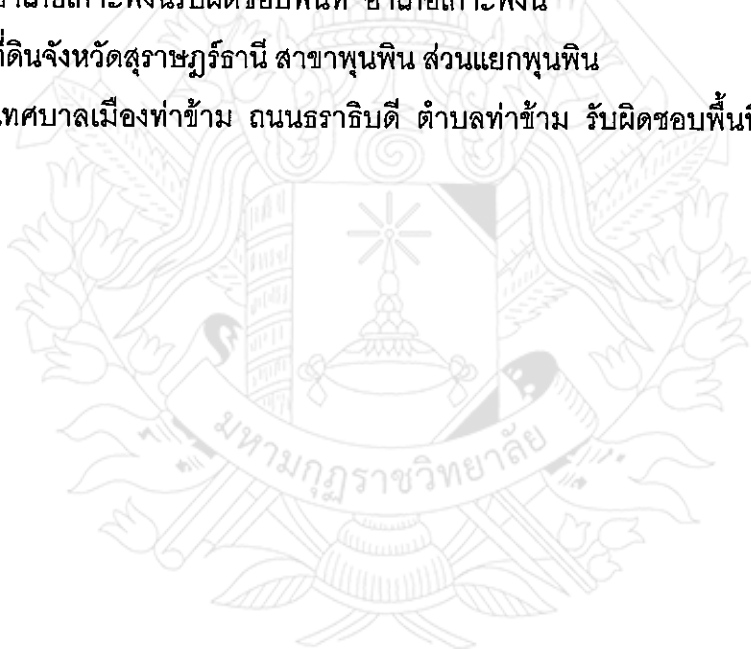
สถานที่ตั้ง อำเภอพระแสง รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอพระแสง และอำเภอชัยบุรี

8.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย ส่วนแยกเกาะพะงัน

สถานที่ตั้ง อำเภอเกาะพะงัน รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอเกาะพะงัน

9.สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาพุนพิน ส่วนแยกพุนพิน

สถานที่ตั้ง เทศบาลเมืองท่าข้าม ถนนรราธิบดี ตำบลท่าข้าม รับผิดชอบพื้นที่ อำเภอพุนพิน



ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม และคำ IOC



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขา ไซยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไซยา ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไซยา ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไซยา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขการให้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไซยา

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นายวิศรุต พิทักษ์

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาวารสารศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกกราช

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

สำหรับผู้ศึกษา

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

v1=

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. ตั้งแต่ 31 – 60 ปี

3. ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป

v2=

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

v3=

4. อาชีพ

1. เกษตรกรรม

2. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัท/ธนาคาร

4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

v4=

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงตามความคิดเห็น
ของท่าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้ศึกษา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว						V5= <input type="checkbox"/>
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน						V6= <input type="checkbox"/>
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อกฎหมาย						V7= <input type="checkbox"/>
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด						V8= <input type="checkbox"/>
1.5 ท่านพอใจในระยะเวลาการเปิดให้บริการ คือเวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา						V9= <input type="checkbox"/>
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.6 เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ						V10= <input type="checkbox"/>
1.7 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน						V11= <input type="checkbox"/>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้ศึกษา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.8 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา						V12= <input type="checkbox"/>
1.9 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์กับงานที่ติดต่อ						V13= <input type="checkbox"/>
1.10 เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต						V14= <input type="checkbox"/>
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ						V15= <input type="checkbox"/>
1.11 โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข						V16= <input type="checkbox"/>
1.12 สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้						V17= <input type="checkbox"/>
1.13 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ						V18= <input type="checkbox"/>
1.14 การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตัวรับฟังความคิดเห็น						V19= <input type="checkbox"/>
1.15 ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน						V19= <input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการฝ่าย
ทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

คำแนะนำ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข
การให้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ

ผู้วิจัย

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3	0	0	3	1.00
2	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับคิว ตรงตามขั้นตอน	3	0	0	3	1.00
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามระเบียบข้อกฎหมาย	3	0	0	3	1.00
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยต่อการให้บริการ สถานที่นั่งรอมีเพียงพอและห้องน้ำสะอาด	3	0	0	3	1.00
5	ท่านพอใจในระยะเวลาการเปิดให้บริการ คือเวลา 08.30 -16.30 นาฬิกา	2	1	0	2	0.67
6	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3	0	0	3	1.00
7	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน	3	0	0	3	1.00
8	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	3	0	0	3	1.00
9	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์กับงานที่ติดต่อ	3	0	0	3	1.00
10	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3	0	0	3	1.00
11	โหนดที่ดิน/หนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่สำนักงานที่ดินออกให้จะไม่ถูกเพิกถอนหรือแก้ไข	3	0	0	3	1.00
12	สัญญาที่ทำและจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดิน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้	3	0	0	3	1.00
13	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3	0	0	3	1.00
14	การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น	3	0	0	3	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
15	ความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของ หน่วยงาน	2	1	0	2	0.67
รวม		43	2	0	43	0.956



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นายวิศรุต พิทักษ์
- วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ 20 ตุลาคม 2516
- สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ 11/1 หมู่ที่ 5 ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 11/1 หมู่ที่ 5 ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- การศึกษา
- พ.ศ. 2523 : มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพุนพินพิทยาคม
- พ.ศ. 2536 : สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาสาขาช่างไฟฟ้า
- พ.ศ. 2541 : สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต
- พ.ศ. 2538 : สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาไฟฟ้ากำลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตำแหน่ง / สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2541 : เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ. 2542 - 2544 : หนวยความ
นิติกรศาลแรงงานกลาง
- พ.ศ. 2544 - 2546 : นิติกรศาลแรงงานกลาง
- พ.ศ. 2548 - : นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ
- ปัจจุบัน : สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา