



ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

ไชโย พลพัฒน์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
กุมภาพันธ์ 2561  
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)



ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์



ไชโย พลทอม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

กุมภาพันธ์ 2561

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย)

ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
กุมภาพันธ์ 2561  
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์  
ของ ไชโย พลหม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้


คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์)

  
..... กรรมการ  
(ดร.ศิลป์ ชื่นนรินทร์)

  
..... กรรมการ  
(ดร.ไพรัช พันขมภู)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา คล้ายเดช)

บัณฑิตวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระมหาบุญศรี ภาณุวฑูโฒ,ผศ.ดร.)

วันที่ 7 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

5820750332004: สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น / ผู้เช่าที่ราชพัสดุ / การให้บริการ / สำนักงานธนารักษ์

ไชโย พลหม: ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ (THE OPINIONS OF THE TREASURY LAND TENANTS ABOUT THE SERVICE RENDERED BY THE TREASURY OFFICE IN KALASIN PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: อุดม พิริยสิงห์, ร.ม., 118 หน้า, ปี พ.ศ. 2561.

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 28 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .70 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้คอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า : 1) ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3) ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาลำดับแรก ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อยควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ

5820750332004: MAJOR: POLITICAL SCIENCE; M.A. Pol. Sc. (GOVERNMENT)

KEYWORDS: THE OPINIONS / THE TREASURY LAND TENANTS/THE SERVICE RENDERED /  
THE TREASURY OFFICE

CHAIYO POLTHOM: THE OPINIONS OF THE TREASURY LAND TENANTS ABOUT THE  
SERVICE RENDERED BY THE TREASURY OFFICE IN KALASIN PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE:  
UDOM PIRIYASING, M.A., 118 PP. 2018.

The objectives of the research were 1) to study the opinions of the treasury land tenants about the service rendered by the Treasury Office in Kalasin Province, 2) to compare the opinions of the treasury land tenants in the said area, classified by gender, age and income, and 3) to survey the suggestions and recommendations proposed by the respondents. The samples were the tenants as mentioned, totally 384 in number. The device used for data collection was the five-rating scale questionnaire with reliability at the rate of 0.70, and the statistical tools employed for data analysis were frequency, percentage, mean, S.D., t-test (Independent Samples) and f-test (One way ANOVA).

The research results were as follows: 1) The opinions of the treasury land tenants about the service rendered by the Treasury Office in Kalasin Province were found, on both overall and individual aspects, to stand at the 'MOST' level. The aspect that stood on top of the level was the service instrument, followed by service counter, persons in charge and service steps, respectively. 2) The comparison of the respondents' related opinions, classified by gender, age and income, was found to show the statistically significant difference at the rate of .05, to meet with the synthesis set. 3) The suggestions proposed by the respondents were the following: (1) The brochure/documents dealing with the renting of the treasury lands should published and distributed. (2) The documents available at present were less in number, and their number should be increased to meet with the demands. (3) The information posters, where the location maps were shown, should be prepared to facilitate the contacts.

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” สำเร็จได้เพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตาจาก รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบนมัสการขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พินชมภู ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ นายโกวิท ฉันทจิตร ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจน ชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ขอขอบพระคุณธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยดี และขอขอบคุณผู้เข้าที่ราชพัสดุซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุกท่านที่อนุเคราะห์ และให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ให้คำชี้แนะ แนะนำด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำการปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ไชโย พลทม

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศคุณูปการ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ.....	29
2.4 ข้อมูลทั่วไปสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์.....	32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	46
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผล.....	74
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	99
ภาคผนวก ง เครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	101
ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	108
ภาคผนวก ฉ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	111
ภาคผนวก ช ภาพรางวัลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์.....	115
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	118

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การเช่าที่ราชพัสดุทุกประเภท แยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ.....	33
2.2 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าเพื่อประโยชน์อย่างอื่น).....	33
2.3 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าเพื่อประกอบการเกษตร).....	34
2.4 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าอาคารราชพัสดุ).....	35
2.5 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าเพื่ออยู่อาศัย).....	35
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และรายได้.....	44
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	52
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	53
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	53
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน.....	54
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	55
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	56
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	57
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	58
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	59
4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	60

## สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	61
4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	62
4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน โดยรวม ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	63
4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	63
4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	64
4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน ด้านขั้นตอนให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	64
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	65
4.18	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	66
4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน โดยรวมด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	67

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.20	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	68
4.21	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	68
4.22	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	69
4.23	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference).....	70
2.24	ข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	71



## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	42



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนับเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จของการดำเนินงานในทุกองค์กร รวมถึงส่วนราชการในปัจจุบันได้หันมาให้ความสำคัญของการบริการมากขึ้น โดยเฉพาะส่วนราชการได้มีการปรับตัวเข้าสู่ยุคของการแข่งขัน หนึ่งใน การปรับตัวเพื่อช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันก็คือการปรับตัวเรื่องของการบริการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556–2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่อง การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชน สามารถ ใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง มีการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของกระบวนการ พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ นำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึง ถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2556, หน้า 31-33)

การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนั้น มีนักวิชาการได้เสนอทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้คล้ายคลึง และแตกต่างกัน แนวคิดหนึ่งที่ได้นำเสนอและนำไปปฏิบัติในการให้บริการ คือ การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตของ และบุคลิก ท่าที และกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ สถานที่ให้บริการ ด้านความสะอาดของพื้นที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกของการบริการที่ให้ ความรวดเร็วในการบริการ และความเสมอภาคของการบริการ ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค

ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536, หน้า 49-50)

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดกรมธนารักษ์ได้จัดทำแผนส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งสี่ประเภท คือ การจัดให้เช่าเพื่อประกอบการเกษตร การจัดให้เช่าเพื่ออยู่อาศัย การจัดให้เช่าอาคารราชพัสดุ และการจัดให้เช่าเพื่อประโยชน์อย่างอื่น ซึ่งสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์มีภารกิจในการให้บริการแยกตามการจัดแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็นสี่ส่วน ได้แก่ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ ส่วนจัดการฐานข้อมูล และส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน จากภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ทั้งสี่ส่วนที่กล่าวมา จึงเห็นได้ว่าเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้เช่าที่ราชพัสดุ ผู้บุกรุกที่ราชพัสดุโดยตรง อย่างไรก็ตามสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้พัฒนาระบบการบริหารงานในการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการลดขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน แผนส่งเสริมการให้บริการตามโครงการต่างๆ เช่น โครงการรับชำระค่าเช่า/ต่ออายุสัญญาเช่าไม่พักเที่ยง โครงการจัดเก็บค่าเช่านอกสถานที่ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองการให้บริการที่รวดเร็ว การเพิ่มช่องทางในการรับชำระที่หลากหลายช่องทาง ตลอดทั้งแนวทางด้านอื่นๆ ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว

จากการให้บริการที่ผ่านมาพบว่าสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้รับรางวัลในการบริหารงานดีเด่นในปี 2553 และปี 2554 และรางวัลอื่นๆ ในด้านการให้บริการ แต่ผู้เช่าที่ราชพัสดุซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียยังได้ร้องขอผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการว่าต้องการให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เพิ่มช่องทางให้บริการในเรื่องการชำระค่าเช่าที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น มีการออกให้บริการในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการจัดเก็บค่าเช่านอกสถานที่ในทุกปีและให้ทั่วถึง การให้บริการให้ความรู้เรื่องที่ราชพัสดุนอกสถานที่ เพื่อไม่ให้เกิดการใช้ที่ราชพัสดุผิดวัตถุประสงค์ การให้บริการออกเอกสารสิทธิการเช่าแก่ผู้บุกรุกให้ทั่วถึง เป็นต้น ดังนั้น ธนารักษ์พื้นที่และเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ต้องนำหลักการให้บริการที่ดีมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารงาน ภายใต้ระเบียบ หลักการ แนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามระเบียบของกรมธนารักษ์เพื่อให้การบริการและบริหาร งานของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์มีการให้บริการอย่างเสมอภาค มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีความเพียงพอต่อผู้เช่าที่มาใช้บริการ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถตรวจสอบความถูกต้อง และลดปัญหาการถูกร้องเรียนได้ ซึ่งยังไม่ทราบว่า การให้บริการดังกล่าวตรงตามความต้องการและความคิดเห็นของประชาชน และผู้เช่าที่ราชพัสดุหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการดำเนินการให้บริการประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

### 1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้เข้าที่ราชพัสดุในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 9,226 คน

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ จำแนกเป็นสี่ด้าน คือ

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านสถานที่ให้บริการ
- 3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ
- 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ที่ดินราชพัสดุ จำนวน 18 อำเภอ ในจังหวัดกาฬสินธุ์

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มี เพศ อายุ และรายได้ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## 1.6 ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ความคิดเห็น** หมายถึง สภาวะความพร้อมด้านจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ภาวะความพร้อมนั้น จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคลสิ่งของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือ สิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้และความคิดเห็นยังผลให้เราแสดงพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ในที่นี้หมายถึง การแสดงความรู้สึกในการวิจารณ์ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก

**การให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ** หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ถูกใจหรือไม่ถูกใจ พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ต่อกิจกรรมหรือกระบวนการที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เช่าที่มาใช้บริการ และก่อให้เกิดความ พึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการ ของผู้เช่าที่มาใช้บริการ ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคล ดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุม การบริการทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือใน การบริการ และระบบขั้นตอนการให้บริการ

**ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์** หมายถึง ความคิดเห็น ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในการแสดงความคิดเห็น ติดตามประเมินในการให้บริการและรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่ให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ โดยการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เช่า ที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ มีความตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ

2) **ด้านสถานที่ให้บริการ** หมายถึง สถานที่ให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่กาฬสินธุ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ มีที่นั่งรองรับ บริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอ การจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างเหมาะสม การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ และมีกล่องรับความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน

3) **ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ** หมายถึง ความทันสมัยในการให้บริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่ให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ ได้แก่ จำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือ พอเพียงต่อการให้บริการ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน เครื่องมือและ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อการให้บริการ ให้บริการด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์ที่เพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก รวดเร็ว มีคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ที่เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การอำนวยความสะดวกผู้เช่าที่ราชพัสดุผู้มาใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ได้แก่ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มารับบริการ และความเสมอภาคของการบริการ เช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา

**ที่ราชพัสดุ** หมายถึง ที่ดินอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินทุกชนิด เว้นแต่ สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ประกอบด้วย

1) ที่ดินรกร้างว่างเปล่าและที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้งหรือกลับมาเป็นของแผ่นดิน โดยประการอื่นตามกฎหมายที่ดิน

2) ที่ดินสำหรับพลเมืองใช้หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ของพลเมืองใช้ร่วมกันได้แก่ ที่ขายตลิ่ง ทางน้ำ ทางหลวง และทะเลสาบ

**ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ** หมายถึง ราษฎรผู้ได้รับสิทธิการเช่าที่ดินราชพัสดุในจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามประเภทการเช่าและเนื้อที่ที่ครอบครองใช้ประโยชน์ทั้งสิ้นประเภทคือ เช่าอาคารราชพัสดุ เช่าเพื่ออยู่อาศัย เช่าเพื่อประกอบการเกษตร และเช่าเพื่อประโยชน์อย่างอื่น

**สำนักงานธนารักษ์** หมายถึง สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ตั้งอยู่เลขที่ 72/3 ถนนอภัย ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้

1) **เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ ฉบับนี้ จำแนกเป็น (1) เพศชาย และ (2) เพศหญิง

2) **อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น (1) อายุต่ำกว่า 40 ปี (2) อายุ 40-50 ปี (3) อายุเกิน 50 ปี

3) **รายได้** หมายถึง รายได้ต่อครัวเรือนต่อปีของผู้เช่าที่ราชพัสดุ สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น (1) รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท (2) รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท (3) รายได้ตั้งแต่ 50,001 – 60,000 บาท (4) รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาท ขึ้นไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่างๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน แนวคิดเห็นทั้งหลายมีนักวิชาการได้ศึกษาไว้หลายประเด็น ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

สงวน สุภาพ (2515, หน้า 132) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้”

สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ (2521, หน้า 104) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายกับทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างกันตรงที่ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522, หน้า 92-93) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่าเจตคติ (Attitude) เพราะความคิดเห็นเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริง และเจตคติของบุคคล ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเฉพาะ

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524, หน้า 246) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่งก็คือ ทรรศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 393) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ไว้ว่า

1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2) ทศนะ ประมาณการที่เกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นหนึ่ง เช่น ทศนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของนโยบายวางแผนครอบครัว

โสภา ชูพิชัยกุล และคนอื่นๆ (2525, หน้า 14) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นเป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความเห็นและความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้ต่างๆ รวมทั้งความรู้สึก ซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกับความเห็นเมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้”

อุทัย หิรัญโต (2526, หน้า 80-81) ให้ความเห็นว่าความคิดเห็นมีหลายระดับ มีทั้งอย่างผิวเผินอย่างลึกซึ้ง สำหรับความคิดเห็นเป็นทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่ลึกซึ้งและติดต่อกันเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วไป ไม่เฉพาะอย่าง และความคิดเห็นที่มีอยู่ในระยะสั้นๆ เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่าย แต่สลายตัวได้เร็ว

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2538, หน้า 735-736) ได้กล่าวว่า ความเห็น (ทิวฐิ) หมายความว่า รวมถึง ความเชื่อถือ ลัทธิ ทฤษฎี ความเข้าใจตามนัยเหตุผล ข้อที่เข้ากับความเข้าใจของตน หลักการที่เห็นสมควร ข้อที่ถูกต้อง ข้อที่เชิดชูเอาไว้ ความใฝ่ฝันหรือที่ปัจจุบันเรียกว่านิยาม รวมถึงอุดมการณ์ แนวทัศนคติในการมองโลกและชีวิต ที่เรียกว่า โลกทัศน์และชีวทัศน์ต่างๆ ตลอดจนทัศนคติพื้นฐานที่สืบเนื่องจากการเก็บความเข้าใจและความใฝ่ฝันเหล่านั้น ถ้าจะจัดเข้าเป็นพวกๆ ก็คงมี 2 ระดับ คือ ความเห็น ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่า ดี ไม่ดี ควรจะเป็น เป็นต้น

ไกรสร กองฉลาด (2539, หน้า 59) อธิบาย ความว่า “ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายใต้สภาวะการณ์ต่างๆ โดยการตอบแบบสอบถามซึ่งอาศัยประสบการณ์หรือความรู้สึกเข้าใจที่ตนเองมีอยู่ ทั้งนี้บุคคลแสดงออกมานั้นอาจเป็นสิ่งผิดหรือถูกต้องตามความคิดเห็นของผู้อื่นก็ได้

พรทิพย์ สัมปตตะวนิช (2541, หน้า 153) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นคือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่คิดเห็นหรือไม่คิดเห็นต่อวัตถุนั้นได้”

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2544, หน้า 4) กล่าวไว้ว่า “ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาต่อสถานการณ์ภายนอก”

ประหยัด ดงเจริญ (2545, หน้า 36) ให้คำนิยามความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกด้านความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด เป็นการพูดหรือเขียนที่มีลักษณะของการตีความหรือลงมติโดยอาศัยประสบการณ์ ความรู้สึก และสภาพแวดล้อมต่างๆ ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย”

จำลอง เงินดี (2546, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติที่ได้สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติ โดยที่ตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

สมยศ อักษร (2546, หน้า 13) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความจริง ความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อกันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล สภาพแวดล้อม และอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ได้ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง สภาวะด้านความพร้อมด้านจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ภาวะความพร้อมนั้น จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้และความคิดเห็นยังผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

### 1.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้มาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

จำลอง คำดีบุญ (2545, หน้า 50) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น ความเจ็บปวด และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักเป็นคนมีอายุมากกว่า เป็นต้น

2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์ โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่มีแม่ได้ป้อนน้ำนมคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมหวานเย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำนมที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์ โดยตรงที่เขาได้รับ

3) อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความ

คิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเพื่อน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5) สื่อมวลชน เป็นสื่อต่างๆที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับสังคมในหลายประการ

1) ภูมิหลังทางสังคม หมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2) กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำการหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างรวมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3) กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการสนใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้น มีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะคล้อยตามในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977 อ้างใน สิริกัญญา เหล่างาม, 2545 หน้า 36) กล่าวถึงปัจจัยที่ให้เกิดความคิดเห็น ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องและแตกต่างในบางประเด็น ดังนี้ คือ

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยที่จะพูดถึงมากนักโดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือบุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่มีแม่ได้ป้อนนมคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบเนื่องจากน้ำนมหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำนมที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3) อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5) สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่างๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

อเนก บุญภาวิน (2546, หน้า 24) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลได้ดังนี้

#### 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านพันธุกรรม และสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้เรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้รับการเรียนรู้ในกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

#### 2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้น มีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

#### 2.1.5 การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้และรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ (อูร์ริช ชลาร์ตัน, 2554, หน้า 11)

1) วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน และสามารถจัดอันดับต่ำหรือสูงได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

2) วิธีของเธอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)

3) วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตราวัด ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายที่มีชื่อว่า มาตราวัดรวม ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบโดยการสร้างข้อความขึ้นให้มีลักษณะเป็นบวกหรือลบพอกันจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ และกำหนดคำตอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ 5 คำตอบ หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 คำตอบ

ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเห็นด้วย (Positive) หรือคัดค้าน (Negative)

4) วิธีจำแนกแบบ S – D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี – เลว ชยัน – ชี้แจง เป็นต้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) มาใช้ในการวัดความคิดเห็น โดยสร้างมาตราวัดรวมแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นมากที่สุด มีความเห็นมาก มีความเห็นปานกลาง มีความเห็นน้อย และมีความเห็นน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นความหมาย ความสำคัญ ประเภทของความคิดเห็น และปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็น รวมถึงการวัดความคิดเห็น ล้วนเป็นการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดการกระทำระหว่างกัน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คำว่า “Hospitality” ซึ่งพบบ่อยในธุรกิจโรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีเมตตาริฉัตร ในวงการธุรกิจ การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เรียกได้ว่า เป็นกลยุทธ์สร้างความสำเร็จทางธุรกิจ ดังนั้น ความหมายของการบริการจึงมีทั้งในแง่มุมมองที่เน้นลักษณะของการบริการเชิงพาณิชย์หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการและแง่มุมมองทั่วไป ในที่นี้จะขอกกล่าวถึง ความหมายการบริการในแง่มุมมองทั่วไป ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (2532, หน้า 836) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชำระและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 836) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กรที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กรเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย

สมชาติ กิจบรรจง (2536, หน้า 52) ระบุคำจำกัดความของ การบริการ ว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่างๆ

ศุภนิศย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการ



ที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการดังกล่าว

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) ให้ความหมายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกัน ทั้งฝ่ายลูกค้าผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า เป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่ายบริการจัดทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 76) ให้ความหมายการบริการ (Service) ไว้ว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544, หน้า 65-68) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง”(police administrative) และ “การบริการสาธารณะ”(service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพการให้บริการมีความหมายมากกว่า การเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้ 4 ประเภท คือ

- 1) การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
- 2) การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
- 3) การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
- 3) การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีวามจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากการบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่มีการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชน อีกระยะ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ

วราวุธ พงษ์ตัน (2547, หน้า 7) ได้สรุปความหมายการบริการที่ดีกล่าว คือ การบริการตรง กับอักษรภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

S = Smiling and Sympathy : การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 (2556, หน้า 607) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่สำนักงานธรรมาภิบาลที่กาฬสินธุ์ได้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการ ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกส่วนงาน

## 2.2.2 หลักการให้บริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริการงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่ขอนามากกล่าว ได้แก่

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 49-50) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่และบุคลิก ท่าที และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

1) การแต่งกายที่ดี การแต่งกายเหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

2) รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น ปฏิบัติงานและเวลากลับไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่ผัดนัด ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

3) การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

4) หลีกเลี้ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความอึดอัดกับผู้มารับบริการ

5) มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

6) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

สถานที่ให้บริการ หมายถึง ด้านความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างพอ

2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4) การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่วางพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หรือหน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำคัญประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือ โทรศัพท์สาธารณะ

อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ

1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละวัน ช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ

3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาและดินสอ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความสะดวกของบริการที่ให้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาของบริการ และความเสมอภาคของบริการ เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอและเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

ดังนั้นสรุป การบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ

การบริการนั้นมีทั้งบริการสาธารณะและบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

วิโรจน์ สัตย์สัมพันธ์สกุล (2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากรไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Adequate Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2538, หน้า 15) ได้สรุป หลักการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยการจัดบริการดังนี้

1) ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคน ด้วยอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

2) ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน

3) ความสะอาดสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในสำนักงาน

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2551, หน้า 20) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังคุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังเป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2551, หน้า 5-8) กล่าวว่า ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมีองค์ประกอบ 4 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การ เพื่อให้การให้บริการที่ดี โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

- 1) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ
- 2) มีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ
- 3) มีที่นั่งรอรับบริการ
- 4) มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ
- 5) มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ
- 6) การจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างเหมาะสม
- 7) การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงาน
- 8) มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการมีมนุษยสัมพันธ์การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ และบุคลิก ท่าที และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

- 1) ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
- 2) พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี
- 3) แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- 4) คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา
- 5) ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- 6) มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการประชาชน
- 7) มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่
- 8) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการประชาชน
- 9) ไม่ใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระบบขั้นตอนการบริการ ความสะดวกของบริการที่ให้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาของบริการ และความเสมอภาคของบริการโดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- 2) บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเรียงตามลำดับก่อนหลัง
- 3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- 4) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 5) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

6) มีแบบฟอร์มคำร้องขอต่างๆ คู่มือและเอกสารต่างๆ คู่มือและเอกสารที่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ

7) การให้คำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่

ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

- 1) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้รับบริการ
- 2) จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ (อุปกรณ์สำนักงาน)
- 3) เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อการให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการประชาชน

5) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

6) การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด

7) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา

8) จัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

ศราณู โสมทัต (2553, หน้า 15-16) ได้สรุป หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1) ความสม่ำเสมอ

2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2) ความต่อเนื่องในการติดต่อ

3) การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี

ความสามารถ (Competence)

1) ความสามารถในการให้บริการ

2) ความสามารถในการสื่อสาร

3) ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้

การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบและขั้นตอนไม่ครมมากมายซับซ้อน

2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับใช้บริการ

4) อยู่ในสถานที่ที่ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 4) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
- 5) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 6) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ความซื่อสัตย์ (Credibility)

ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- 1) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- 2) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ
- 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

โดยผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ ชวงค์ ฉายะบุตร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มีองค์ประกอบ 4 ประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์กร เพื่อให้การให้บริการที่ดี คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ให้เกิดความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความเสมอภาคและเท่าเทียม พัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### 2.2.3 คุณภาพการให้บริการ

สมชาย กิจยรรยง (2536, หน้า 55-57) กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ ดังนี้

การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการง่ายๆ ดังนี้

- 1) สดับ ได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่การบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้มีหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

2) สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ศรีครีมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” สวัสดิ์ศรีคะ ยินดีให้คำแนะนำคะ” เป็นต้น

3) สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการ ในอริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทาง ภาษาท่าทาง เป็นต้น

4) สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับบริการประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูล สถิติ เพื่อที่จำได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้นโดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการ ให้บริการ

การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการชอบทานอาหารประเภทใดๆโดยการสอบถามล่วงหน้า สำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้า ทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้

- 1) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
- 2) ซื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
- 3) อยากได้โดยการลัดคิวผู้อื่น
- 4) ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
- 5) ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
- 6) ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
- 7) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
- 8) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าคนอื่น
- 9) ชอบที่จะพบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ
- 10) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันสมัย
- 11) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัด

อันของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับบริการโดยทั่วไปเพื่อที่จะ ได้ไม่รู้สีกกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงออกอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและภาษาที่ใช้ภาษาคำพูด หรือที่ เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

1) การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้นควรมีหลักการสำคัญดังนี้

ก. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดิ์ศรีคะ สวัสดิ์ศรีครับ ขอโทษ ขอบคุณ ค่ะ ขออภัยคะ เป็นต้น

ข. หลีกเลี้ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับบริการ

ค. หลีกเลี้ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับผู้มารับบริการ

ง. หลีกเลี้ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับบริการ

จ. หน้าที่การบริการที่ดี จึงฟังมากกว่าพูด



- ฉ. อย่าตอบหัววนๆ กับผู้มารับบริการ
- ช. อย่าทะเลาะกับผู้มารับบริการ
- ซ. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ
- ฌ. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
- ญ. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว
- ฎ. พูดภาษาเดียวกันกับผู้สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ฏ. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักความเป็นจริง
- ฐ. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
- ฑ. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน
- ฒ. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา
- ณ. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่อง

การเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น

- ด. พูดอย่างสนใจผู้ฟังโดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งไม่พูดเยินยอไร้เหตุผล
- ต. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น
- ถ. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วยน้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

2) การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

การมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าที่ผู้รับบริการ แสดงที่ดีคือ การมีกิจกรรมมารยาททั้งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากายซึ่งประกอบด้วย

- 1) การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้างรู้จักไปมาลาไหว้
- 2) การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง ตั้งใจทำงานด้วยการให้บริการอย่าอารมณ์เสีง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด
- 3) ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการรุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร
- 4) ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง
- 5) ยอมรับคำติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อมิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น
- 6) ตั้งใจฟังผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดจังหวะ
- 7) ขอขอบคุณในโอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้จะแสดงถึงการมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการไม่ควรกระทำคือ

- 1) เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับบริการ

- 2) การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับบริการ
- 3) ลูกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล
- 4) ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับบริการ เช่น ถักผ้าคลุมผม เป็นต้น
- 5) กระเช้าเข้าเหย้าลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล
- 6) หลีกเลี้ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับบริการ
- 7) ไม่ควรสบหูหรือต่อหน้าผู้มารับบริการ

การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

1) สะสาง หมายถึง การแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- ก. เศษวัสดุและสิ่งของต่างๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่
- ข. การวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่
- ค. มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่
- ง. ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่
- จ. สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบสกปรกเลอะเทอะ หรือไม่

2) สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนดทิศทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บแยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ โดยยึดหลักคุณภาพ และประสิทธิภาพ

3) สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิดกวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ให้บริการให้อยู่ในสถานที่ให้เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

4) สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

5) สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ด้านต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ กับลูกค้า จำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้

กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือดังนั้นจึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- 2) เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- 3) มีชีวิตชีวา มีอากัปภิกิริยา และวาจาที่อ่อนน้อม
- 4) มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัว
- 5) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา

คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

- 6) ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 7) ยิ้มแย้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 8) แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- 9) เตรียมตนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะแนวทางต่อไปนี้เป็นแนวทางให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการพิจารณาบรรณในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร 5 ส. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้

- 1) เยี่ยมเยียน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่
- 2) ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม
- 3) ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา
- 4) ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ
- 5) ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

ชูศรี ออสเตเรีย (2538, หน้า 8-9) กล่าวว่า จากภาวะไร้พรมแดน การเปิดการค้าเสรีและความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้วงการธุรกิจและสถาบันการเงินต่างๆ เติบโตและแข่งขันกันมาก ระบบสถาบันการเงินอนาคตข้างหน้า จะมีโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมไทย โดยต่างประเทศจะเข้ามามีบทบาทในการถือครองสถาบันการเงินในประเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะสร้างความรุนแรงในการแข่งขันและการวางกลยุทธ์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีโอกาสและทางเลือกมากขึ้น ความภักดีต่อองค์กรและยี่ห้อของสินค้าจะลดลง และจะแสวงหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ถูกที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด ธนาคารออมสิน ซึ่งดำเนินงานมุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่ประชาชนและสังคม จำเป็นอย่างยิ่งต้องปรับตัวให้พร้อมกับการแข่งขันนี้เช่นกัน การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ที่มาใช้บริการ จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะสามารถยึดครองใจลูกค้าธนาคารได้

คุณภาพการบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ฟังพอใจ และเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยบ่งชี้ว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ

1) สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้การรับรู้ในภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน (Manage evidence) ให้ชัดเจนว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้าง ได้แก่ อาหาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและบุคลากร เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคง ตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

2) น่าเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการให้บริการ คือการที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับบริการอื่น ๆ จากธนาคารด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

3) มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในเรื่องธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถนำเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ ซึ่งสามารถให้ลูกค้าฟังพอใจและประทับใจ

4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใดๆ ไว้กับลูกค้าต้องมาทำตามที่ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควรไม่ปิดความรับผิดชอบรับฟังช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

5) มีจิตใจงาม (Empathy) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงาม มีความกระตือรือร้นมีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจกลับไปใช้บริการซ้ำอีก และการบริการเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ มีการให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันระดับชั้นอย่างเต็มความสามารถ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจเหมือนความคาดหวัง

จิตตินันท์ เตะชะคุปต์ (2539, หน้า 17-20) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้ว หรืออื่นๆ

2) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

3) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มต้นให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

4) มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกันคุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

5) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจะต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

6) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำดังนั้นการบริการจึงเน้นที่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย

สมยศ นาวิการ (2553, หน้า 399) กล่าวถึง การบริการที่ดีที่สุดสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ “Service” ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของ ผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้จะเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่าเป็นเลิศทางการบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2553, หน้า 67) ได้เสนอแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2) ความเพียงพอของการบริการ (Availability) คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) ทักษะการให้บริการ (Technical Skill) ได้แก่ การบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัย ต่อผู้บริโภค

4) ศิลปะการให้การดูแล (Art of Care) ได้แก่ อธิยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

5) ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of Care) ได้แก่ การดูแลหรือการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of Care) ได้แก่ ความรู้สึกผู้รับบริการ หลังจากการรับการรักษา

7) คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8) ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future Intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะมารับบริการอีกครั้งในอนาคต และให้คำแนะนำบุคคล หรือเพื่อน ๆ

โคเวลล์ (Cowell, Donald W., 1984 อ้างใน สิริการณู ธนิตสิริโรจน์, 2555, หน้า 18) ได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ดังนี้

- 1) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้
- 2) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขายได้
- 3) บริการไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย
- 4) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้

แม็คคาร์ซี (E.Jone McCarthy, 2008 อ้างใน สิริการณู ธนิตสิริโรจน์, 2555, หน้า 18) ได้กล่าวถึงทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดหรือ 5 Ps สำหรับบริการดังนี้

1) ผลិតภัณฑ์หรือบริการ หมายถึง สิ่งที่เสนอแก่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการ ดังนั้น สิ่งที่เสนอให้แก่ผู้บริโภคคือบริการ ซึ่งมีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมารับบริการ

2) ราคา หมายถึง การที่ผู้บริโภคจ่ายค่าผลิตภัณฑ์หรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการโดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้กำหนดราคา

3) สถานที่ หมายถึง สถานที่จัดจำหน่ายหรือให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือความสะดวกที่จะไปถึงบริการที่เสนอให้ สิ่งที่สำคัญที่ผู้รับบริการจะพิจารณา ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของหน่วยงานว่าจะสะดวกไปใช้บริการหรือไม่

4) การส่งเสริมการขายหรือให้บริการ หมายถึง การแจ้งหรือการบอกกล่าวให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงลักษณะของบริการ ตลอดจนคุณค่า และประโยชน์ของการบริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การโฆษณาการประชาสัมพันธ์

จากทฤษฎีดังกล่าว สิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้บริโภคหรือผู้มารับบริการมากที่สุด

#### 2.2.4 ลักษณะของการบริการที่ดี

วุฒิพงษ์ ภายะพิงค์ (2556, หน้า 7) ได้รวบรวมและจัดแบ่งประเภทของความต้องการที่ผู้ได้รับบริการต้องการได้ 23 ประการดังนี้

- 1) ผู้รับบริการต้องการการบริการที่มีคุณภาพ
- 2) ผู้รับบริการต้องการได้รับให้เกียรติยกย่องนับถือ
- 3) ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย

- 4) ผู้รับบริการต้องการความสะดวกสบาย
- 5) ผู้รับบริการต้องการความรวดเร็ว
- 6) ผู้รับบริการต้องการความเข้าใจและเห็นใจ
- 7) ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการรู้เท่าทันความต้องการ
- 8) ผู้รับบริการต้องการภาคความเป็นส่วนตัว
- 9) ผู้รับบริการต้องการคำแนะนำที่ดีและถูกต้องชัดเจน
- 10) ผู้รับบริการต้องการความซื่อสัตย์ยุติธรรม
- 11) ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ถูกต้อง
- 12) ผู้รับบริการต้องการดูแลเอาใจใส่
- 13) ผู้รับบริการต้องการบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการต้องการสถานที่สะอาดสวยงาม
- 14) ผู้รับบริการต้องการมีระเบียบวินัย
- 15) ผู้รับบริการต้องการเสียค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
- 16) ผู้รับบริการต้องการต้อนรับที่ดีและความเป็นกันเอง
- 17) ผู้รับบริการต้องการการที่ได้มาตรฐาน
- 18) ผู้รับบริการต้องการสถานที่บริการที่มีที่จอดรถและสวดปลอดภัย
- 19) ผู้รับบริการต้องการความพึงพอใจ
- 20) ผู้รับบริการต้องการความเสมอต้นเสมอปลาย
- 21) ผู้รับบริการต้องการการรับบริการจากผู้ให้บริการที่คุ้นเคย
- 22) ผู้รับบริการต้องการความเรียบร้อยสวยงาม
- 23) ผู้รับบริการต้องการความบันเทิง

ผู้วิจัยสรุปว่า การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถเหมาะสมตรงตามตำแหน่งภาระงานการให้บริการ และให้บริการตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้สูงอายุ ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นกันเอง ให้ความเสมอภาพและเท่าเทียมกับผู้ใช้บริการทุกคน จึงจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

### 2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่มีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2535, หน้า 119-122) กล่าวถึง หลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
- 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นและเวลา

4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากบริการสาธารณะหยุดชะงักด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

ซีธาล และแบร์รี (Zeithal and Barry, 1988 อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 15) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- 2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มความสามารถในการให้บริการ
- 2) ความสามารถในการสื่อสาร
- 3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 2) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Max Weber, 1966 อ้างใน สมชาติ กิจยรรยง, 2536, หน้า 55) นักวิชาการชาวเยอรมัน ได้ชี้ให้เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine Ira Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช่



อารมณ์ และไม่มีขอบพื่อใครเป็นพิเศษ ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

คูทซ์ และเบรนดา (Kootz and Brenda, 1973 อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2539, หน้า 35) เห็นว่า หลักการให้บริการที่ดีควรยึดถือปฏิบัติมี 3 ประการ ดังนี้

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะขอบเขตในเรื่องของงาน เท่านั้น

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ให้ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องไม่นำเอาอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการ

นอกจากนี้นักวิชาการทั้ง 2 ท่าน ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factor) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไป ที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ

2) องค์ประกอบภายในองค์การ (Organization Factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง เช่น เป้าหมายขององค์การ กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

3) องค์ประกอบของสถานการณ์ (Situation Factor) หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดส่วนตัว เป็นต้น

มิลเล็ท (John D.Millet, 1954 อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2539, หน้า 35-36) กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีแนวทางคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ

### 2.3.1 ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ราชพัสดุ

สมัยสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา และกรุงรัตนโกสินทร์ ที่บ้านเมืองใช้ระบบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ ที่ดินทั้งหมดเป็นสิทธิเด็ดขาดของพระมหากษัตริย์จะยกให้แก่ใครก็ได้ เช่น ให้ข้าราชการเป็นบำเหน็จความดีความชอบหรือให้ราษฎรทำกิน แต่อย่างไรก็ตามพระมหากษัตริย์ก็ยังทรงมีสิทธิที่จะเรียกคืนเมื่อไรก็ได้ ดังนั้น จึงไม่มีความจำเป็นที่จะแบ่งว่าที่ดินใดเป็นเป็นที่ราชพัสดุหรือเป็นของราษฎร รวมทั้งไม่จำเป็นต้องสงวนหวงห้ามที่ดินไว้ใช้ประโยชน์ในราชการเพราะว่าพระมหากษัตริย์ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะเวนคืนที่ดินกลับมาใช้ประโยชน์ในราชการหรือกิจการสาธารณะเมื่อใดก็ได้ (วิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ, 2539, หน้า 6-11)

เมื่อมีระบบกฎหมายของประเทศได้ยินยอมให้ราษฎรถือสิทธิในที่ดินได้เองการแบ่งแยกประเภทที่ดินของรัฐและการจัดการที่ดินของรัฐเพื่อสำรองไว้ใช้ประโยชน์ในราชการจึงเริ่มจะมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น โดยที่ดินที่อยู่ในกิจการของรัฐบาลได้มีการตราพระราชบัญญัติกรมราชพัสดุ ร.ศ.109 (พ.ศ.2433) ขึ้นใช้บังคับ โดยมีกรมราชพัสดุอยู่ในสังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง กล่าวคือ กรมราชพัสดุจะทำหน้าที่รักษาทรัพย์สินที่มีไว้ใช้หรือสงวนไว้ใช้ราชการ และเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติมีอำนาจในการขายที่ดินและตึกของหลวงได้ ส่วนที่เหลือจะให้กรมราชพัสดุนำไปจัดการรักษาและจัดเก็บค่าเช่าส่งเงินเข้างบประมาณแผ่นดิน พระราชบัญญัติกรมราชพัสดุ ร.ศ. 109 มีได้มีบัญญัติที่ชัดเจนว่าที่ดินและที่ดินของหลวงประเภทใดบ้างที่อยู่ในอำนาจจัดการรักษาของกรมราชพัสดุ ดังนั้น กระทรวงและกรมต่างๆ บางแห่ง ซึ่งปกครองรักษาทรัพย์สินไว้เองไม่ยินยอมส่งขึ้นทะเบียนให้กับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติและและไม่ยินยอมส่งมอบให้กรมราชพัสดุดำเนินการจัดให้ส่วนราชการอื่นแบ่งใช้ราชการเสนาบดีกระทรวงการคลังมหาสมบัติจึงมีหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชการที่ 6) ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตรวบรวมบรรดาที่หลวงมาขึ้นทะเบียนราชพัสดุเพื่อประโยชน์ในการจัดแบ่งที่ดินให้ส่วนราชการต่างๆ ใช้ในราชการได้ และทรงมีพระบรมราชโองการเมื่อวันที่ 25 มีนาคม ร.ศ. 140 (พ.ศ.2464) เห็นชอบโดยให้กระทรวงพระคลังมหาสมบัติจัดการกับเจ้ากระทรวงต่างๆ ได้ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติจึงอาศัยพระราชโองการดังกล่าวออกกระเบียบว่าด้วยการปกครองและจัดหาประโยชน์ในที่ดินสิ่งปลูกสร้างราชพัสดุ พุทธศักราช 2465 ออกมาใช้บังคับ และได้มีการปรับปรุงระเบียบดังกล่าวเรื่อยมาจนถึง พ.ศ.2485 ซึ่งถือว่าเป็นระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับที่ราชพัสดุให้ส่วนราชการต่างๆถือปฏิบัติ

ต่อมาในปี พ.ศ.2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับที่ดินของรัฐขึ้นมาใช้บังคับอีกหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการหวงห้ามที่ดินรกร้าง

วางแปลอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน พุทธศักราช 2478 และพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายแผ่นดิน พ.ศ.2497 พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พุทธศักราช 2485 และกฎหมายว่าด้วยทางหลวง เป็นต้น ทำให้ส่วนราชการหลายหน่วยงานอ้างสิทธิในการปกครองดูแลที่ดินของรัฐ และได้แย่งอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานที่ราชพัสดุของกระทรวงการคลัง กล่าวคือ ในช่วงนี้ที่ราชพัสดุได้กระจัดกระจายไปอยู่ภายใต้การปกครองดูแล ใช้ และจัดหาประโยชน์ของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ เหมือนที่เคยเป็นมาในอดีต ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เพราะกระทรวง ทบวง กรม บางแห่งได้ปฏิเสธที่จะนำที่ดินละสิ่งปลูกสร้างของรัฐส่งขึ้นทะเบียนที่ราชพัสดุ โดยอ้างว่า พระบรมราชโองการมิใช่กฎหมาย หากแต่เป็นคำสั่งภายในที่ใช้บังคับได้เฉพาะที่ดินที่อยู่ภายใต้การปกครองดูแลของกระทรวงการคลังเท่านั้น อีกทั้งระเบียบว่าด้วยการปกครองและจัดหาประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างราชพัสดุ พ.ศ.2485 ก็เป็นเพียงระเบียบของกระทรวงการคลัง จะนำมาใช้บังคับกับกระทรวงอื่นไม่ได้ นอกจากนี้ ในปี พ.ศ.2514 สภาบริหารคณะปฏิวัติได้พิจารณาข้อโต้แย้งของส่วนราชการต่างๆ เกี่ยวกับการปกครองดูแลที่ดินของรัฐแล้วมีมติเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2514 ตีความข้อกฎหมายว่า กระทรวงการคลังไม่มีอำนาจหน้าที่ในที่ราชพัสดุในส่วนที่เป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดินนอกจากจะเป็นที่ดินของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังเท่านั้น จึงทำให้ส่วนราชการบางแห่งมาทวงสิทธิในที่ดินราชพัสดุที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกระทรวงการคลังแล้วให้อินไปเป็นทรัพย์สินของจังหวัดแทน

เพื่อแก้ไขความสับสนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานที่ราชพัสดุดังกล่าว กระทรวงการคลังจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบที่ราชพัสดุต่อคณะรัฐมนตรีและสภานิติบัญญัติ และเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2518 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติเพิ่มเติมแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 16 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2518 ออกมาใช้บังคับในวันเดียวกัน โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ ดังนี้

1) เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ.2518 เนื่องจากในปัจจุบัน (พ.ศ. 2518) นี้ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการปกครองดูแลรักษาที่ราชพัสดุให้เป็นไปโดยมีระเบียบและหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในทางปฏิบัติหลายประการจึงให้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบที่ราชพัสดุขึ้นโดยเฉพาะ ให้กระทรวงการคลังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการนี้ เพื่อการประหยัดและขจัดปัญญางานซ้ำซ้อน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518 ขึ้น

2) เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ เนื่องจากได้มีกฎหมายว่าด้วยที่ราชพัสดุให้กระทรวงการคลังมีอำนาจหน้าที่ในการปกครอง ดูแล และบำรุงรักษา จัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ สมควรแก้ไขอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลังตามประกาศของคณะปฏิวัติ 29 กันยายน 2515 ให้สอดคล้องกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2534 ขึ้นมาใช้บังคับแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 16 จนถึงทุกวันนี้ (พ.ศ.2554) ที่ราชพัสดุ เป็นทรัพย์สินของรัฐประเภทหนึ่ง มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์และกรมธนารักษ์ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา และการบริหารจัดการที่ราชพัสดุ จากการที่มีที่ราชพัสดุทั่วประเทศจำนวนมากถึง ประมาณ 12.5 ล้านไร่ และมีส่วนราชการครอบครองใช้ประโยชน์หลายส่วน

ราชการ บางส่วนราชการครอบครองที่ราชพัสดุมากเกินความจำเป็น ครอบครองแล้วแต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่ครบถ้วนตามเนื้อที่ที่ครอบครอง เกิดการปล่อยปลະละเลย ดูแลที่ราชพัสดุไม่ทั่วถึง จึงเกิดปัญหาสำคัญประการหนึ่งกับที่ราชพัสดุ ได้แก่ การถูกราชการบุกรุกเข้าครอบครองทำประโยชน์ในที่ราชพัสดุโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย จากข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2553 พบว่า มีผู้บุกรุกที่ราชพัสดุประมาณ 170,000 ราย เนื้อที่ถูกบุกรุกประมาณ 1.586 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 12.688 ของที่ราชพัสดุทั่วประเทศ

จากการที่รัฐมีที่ดินอยู่ในความรับผิดชอบดูแลโดยส่วนราชการหลายส่วนราชการ เช่น ที่สาธารณประโยชน์รับผิดชอบดูแลโดยกระทรวงมหาดไทย ที่อุทยานแห่งชาติรับผิดชอบดูแลโดยกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ที่ป่าสงวนแห่งชาติรับผิดชอบดูแลโดยกรมป่าไม้ และที่ราชพัสดุรับผิดชอบดูแลโดยกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง เป็นต้น ที่ดินดังกล่าวมีมากและกระจายกระจายอยู่ทั่วไป ประกอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดูแลรักษา ไม่สอดคล้องกับปริมาณที่ดินในความรับผิดชอบดูแลซึ่งมีปริมาณมากดังกล่าว รัฐจึงดูแลไม่ทั่วถึง เกิดปัญหาที่ดินของราษฎรบุกรุกเข้าครอบครองทำประโยชน์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายทั้งในลักษณะส่วนตัวและรวมตัวกันเป็นกลุ่มมวลชน ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการปกครอง ซึ่งรัฐบาลทุกสมัยได้วางนโยบายและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมทั้งได้เร่งรัดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเร่งแก้ไขปัญหามาโดยตลอด แต่เนื่องจากปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐโดยเฉพาะแปลงใหญ่ เช่น ที่ราชพัสดุสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ที่ราชพัสดุเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง แต่ละแปลงที่ถูกบุกรุกจะมีข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนแตกต่างกัน และส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเรื้อรังสะสมมาแต่เดิมจนถึงปัจจุบัน การนำนโยบายการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐไปปฏิบัติจึงไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้ในเวลาอันรวดเร็วเท่าที่ควร

ในส่วนของการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ราชพัสดุนับว่าเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากมีผลกระทบต่อราษฎรซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนยากจนเป็นจำนวนมาก การใช้มาตรการทางกฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้บุกรุกทุกรายไม่อาจกระทำได้เพราะจะเกิดผลกระทบทางสังคม เกิดปัญหามวลชน เกิดความขัดแย้งระหว่างรัฐกับราษฎรทวีความรุนแรงมากขึ้น รัฐบาลจึงออกมาตรการต่างๆ กำหนดเป็นนโยบายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งกับราษฎร โดยปัจจุบันกรมธนารักษ์ได้ยึดแนวทางตามนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐและนโยบายการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจนแบบบูรณาการตามที่คณะกรรมการฝ่ายจัดหาที่ดินของรัฐ โดย พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ ในฐานะประธานคณะกรรมการฯ ได้ประชุมรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาที่ดินทำกิน เพื่อหารือเกี่ยวกับนโยบาย / ยุทธศาสตร์ และข้อมูลที่ดินของรัฐด้าน Supply Side ของหน่วยงานรัฐ รวม 6 หน่วยงาน (1) กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2) กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง (3) ส.ป.ก. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (4) กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (5) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (6) กรมที่ดิน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อดำเนินการจัดสรรที่ดินให้ประชาชนทำกินตามนโยบายรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาคสังคมและความยากจน ซึ่งคณะรัฐมนตรีรับทราบเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2547 มีสาระสำคัญให้ดำเนินการนำที่ราชพัสดุมาใช้เพื่อตอบสนองนโยบายการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจน โดยนำมาจัดให้ราษฎรเช่าอยู่

อาศัยและทำกิน ทั้งนี้ให้ดำเนินการควบคุมไปกัปัญหาศาสตร์ของกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง โดยดำเนินการในที่ ราชพัสดุ จำนวน 1 ล้านไร่ ซึ่งมีราษฎรเข้าถือครองทำประโยชน์อยู่แล้วบางส่วน โดยส่วนที่มีราษฎรเข้าถือครองทำประโยชน์แล้ว สามารถดำเนินการจัดให้เช่าโดยไม่ต้องให้หน่วยงานราชการที่ถือครองใช้ประโยชน์ยินยอมหรือส่งคืนพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดที่ราชพัสดุให้ราษฎรเช่าอยู่อาศัยและทำกินเป็นการจัดให้เช่าตามกฎหมายที่ราชพัสดุ และตามมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และ กรมธนารักษ์ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ราชพัสดุโดยปรับปรุงจากมติคณะรัฐมนตรีที่มีอยู่เดิมให้เป็นมติเดียว ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2547 ซึ่งต่อมามีกรมธนารักษ์ได้นำนโยบายการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐดังกล่าวไปปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์กรมธนารักษ์ปี 2547-2551 โดยจัดทำโครงการบริหารจัดการที่ราชพัสดุเพื่อให้ราษฎรอยู่อาศัยและทำกินภายใต้ชื่อโครงการ “รัฐเอื้อราษฎร” ได้แก่ การนำที่ดินราชพัสดุซึ่งเป็นที่ว่างมีได้ใช้ประโยชน์ในทางราชการหรือที่ดินราชพัสดุที่ราษฎรบุกรุกเข้าครอบครองทำประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายมาจัดให้ราษฎรเช่าอยู่อาศัยและหรือเป็นที่ทำกิน ซึ่งเป็นการรับรองสิทธิให้ราษฎรได้อยู่อาศัยและหรือทำกินในที่ราชพัสดุโดยชอบด้วยกฎหมาย

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

### 2.4.1 สภาพทั่วไป

- 1) ข้อมูลทั่วไป สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ (2560, หน้า 1-4)  
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ตั้งอยู่เลขที่ 72/3 ถนนอภัย ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- 2) วิสัยทัศน์สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์  
เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐเพื่อประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ด้วยระบบที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม
- 3) พันธกิจสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
  - 3.1 ปกครอง ดูแล บำรุงรักษาที่ราชพัสดุให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์
  - 3.2 พัฒนาที่ราชพัสดุเพื่อเพิ่มมูลค่าและหรือรายได้
  - 3.3 ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วจังหวัดและได้มาตรฐานสากล
  - 3.4 จำหน่าย จ่ายแจกเหรียญกษาปณ์และเหรียญที่ระลึกให้แก่ประชาชนทั่วไปและผู้ที่สนใจไว้เป็นที่ระลึก
- 4) ภารกิจสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์  
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์มีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย ปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ให้ใช้จัดประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ.2518 และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 5) การปกครองดูแลที่ราชพัสดุ

ในจังหวัดกาฬสินธุ์มีที่ดินเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 4,341,716-0-0 ไร่ มีที่ดินราชพัสดุในจังหวัดกาฬสินธุ์ประมาณ 308,467-2-74.08 ไร่ ใช้ประโยชน์ในราชการเนื้อที่ประมาณ 200,078-1-82.52 ไร่ ที่ดินสาธารณะประโยชน์ (ทะเบียนสาธารณะ) เนื้อที่ประมาณ 95,967-3-10.80 ไร่ และพื้นที่นำไปจัดหาประโยชน์เนื้อที่ประมาณ 12,421-1-30.76 ไร่ ทั้งนี้ที่ราชพัสดุที่นำมาจัดหาประโยชน์สามารถแยกตามประเภทการเช่าได้ดังนี้

- เพื่อยู้อาศัย เนื้อที่ประมาณ 571-1-67.14 ไร่ มีผู้เช่าจำนวน 2,174 คน
- เพื่อการเกษตร เนื้อที่ประมาณ 38,779-1-25.20 ไร่ มีผู้เช่าจำนวน 6,561 คน
- เพื่อประโยชน์อย่างอื่น เนื้อที่ประมาณ 150-0-27.68 ไร่ มีผู้เช่าจำนวน 111 คน

สิ่งปลูกสร้าง 1,896 หลัง มีอาคารที่นำไปจัดให้เช่าอาคาร 71 หลัง 471 คูหา จัดให้เช่าที่ดิน เนื้อที่ประมาณ 48-2-1.46 ไร่ ผู้เช่า 377 ราย ดังตาราง 1 และ ตาราง 2 (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ 2560)

### ตารางที่ 2.1 การเช่าที่ราชพัสดุทุกประเภท แยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ

การเช่าที่ราชพัสดุทุกประเภท สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)						
วัตถุประสงค์การเช่า	ผู้เช่า (ราย)	จำนวนเนื้อที่			จำนวนสิ่งปลูก สร้าง(หลัง/ คูหา/ห้อง)	ค่าเช่า/ปี(บาท)
		ไร่	งาน	วา		
						2,065,203.28
เพื่อยู้อาศัย	2,174	571	1	67.14		1,246,495.11
เพื่อประกอบการเกษตร	6,561	38,779	1	52.20		1,929,300.78
เพื่อประโยชน์อย่างอื่น	111	150	0	27.68		8,195,933.04
อาคารราชพัสดุ	377	48	2	1.46	71/471/107	29,064
สัญญาก่อสร้างอาคารยกกรรมสิทธิ์	3	0	1	78.73	3/3/-	13,465,996.21

### ตารางที่ 2.2 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าเพื่อประโยชน์อย่างอื่น)

การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อประโยชน์อย่างอื่น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)						
ลำดับที่	อำเภอ	ผู้เช่า(ราย)	เนื้อที่			ค่าเช่า/ปี
			ไร่	งาน	วา	
1	เมืองกาฬสินธุ์	48	60	1	21.92	671,326.40
2	นามน	2	0	3	40.84	75,933.00
3	กมลาไสย	11	8	1	82.44	153,323.91
4	ร่องคำ	2	2	2	99.30	14,128.00
5	กุฉินารายณ์	5	7	1	11.80	172,741.00
6	เขาวง	4	1	0	54.17	74,853.00
7	ยางตลาด	8	9	0	60.35	210,953.92
8	ห้วยเม็ก	2	1	1	90.00	32,690.00

การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อประโยชน์อย่างอื่น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)						
ลำดับที่	อำเภอ	ผู้เช่า(ราย)	เนื้อที่			ค่าเช่า/ปี
			ไร่	งาน	วา	
9	สหัสขันธ์	7	26	0	60.26	190,985.00
10	คำม่วง	2	2	0	31.00	43,285.59
11	ท่าคันโท	3	1	1	72.00	34,064.00
12	หนองกุงศรี	2	11	0	40.00	73,396.00
13	สมเด็จ	5	16	1	57.60	153,222.00
14	ห้วยผึ้ง	5	1	0	77.00	18,681.00
15	ฆ้องชัย	-	-	-	-	-
16	ดอนจาน	3	0	0	8.00	8,991.96
17	นาคู	-	-	-	-	-
18	สามชัย	2	0	1	21.00	726.00
รวม 18 อำเภอ		111	150	0	27.68	1,929,300.78

ตารางที่ 2.3 การเช่าที่ดินราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ดินราชพัสดุ (เช่าเพื่อประกอบการเกษตร)

การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อประกอบการเกษตร สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)						
ลำดับที่	อำเภอ	ผู้เช่า(ราย)	เนื้อที่			ค่าเช่า/ปี
			ไร่	งาน	วา	
1	เมืองกาฬสินธุ์	427	2,344	3	28.20	74,758.00
2	นามน	-	-	-	-	-
3	กมลาไสย	-	-	-	-	-
4	ร่องคำ	-	-	-	-	-
5	กุฉินารายณ์	-	-	-	-	-
6	เขาวง	-	-	-	-	-
7	ยางตลาด	157	768	3	74.00	33,432.00
8	ห้วยเม็ก	1,103	7,459	3	49.00	227,975.22
9	สหัสขันธ์	1,183	7,902	2	57.00	252,586.20
10	คำม่วง	48	265	0	58.00	11,812.00
11	ท่าคันโท	769	2,924	2	61.00	88,754.05
12	หนองกุงศรี	2,831	16,756	1	35.00	544,845.64
13	สมเด็จ	37	289	1	19.00	9,999.00
14	ห้วยผึ้ง	-	-	-	-	-
15	ฆ้องชัย	-	-	-	-	-
16	ดอนจาน	-	-	-	-	-
17	นาคู	-	-	-	-	-
18	สามชัย	6	67	2	44.00	2,333.00
รวม 18 อำเภอ		6,561	38,779	1	25.20	1,246,495.11

ตารางที่ 2.4 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าอาคารราชพัสดุ)

การเช่าอาคารราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)									
ลำดับ	อำเภอ	ผู้เช่า (ราย)	ห้อง	คูหา	หลัง	เนื้อที่			ค่าเช่า/ปี
						ไร่	งาน	วา	
1	เมืองกาฬสินธุ์	307	107	460	64	35	2	9.33	6,838,245.00
2	นามน	-	-	-	-	-	-	-	-
3	กมลาไสย	3	-	4	1	7	1	11.00	168,636.00
4	ร่องคำ	-	-	-	-	-	-	-	-
5	กุฉินารายณ์	1	0	-	-	0	0	8	54,000.00
6	เขาวง	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ยางตลาด	7	0	3	3	1	0	19.13	151,764.84
8	ห้วยเม็ก	2	-	-	2	-	-	-	41,580.00
9	สหัสขันธ์	12	-	-	-	-	-	-	117,948.00
10	คำม่วง	-	-	-	-	-	-	-	-
11	ท่าคันโท	1	-	-	-	0	0	28.00	21,899.16
12	หนองกุงศรี	-	-	-	-	-	-	-	-
13	สมเด็จ	44	-	4	1	4	2	26.00	801,860.04
14	ห้วยผึ้ง	-	-	-	-	-	-	-	-
15	ฆ้องชัย	-	-	-	-	-	-	-	-
16	ดอนจาน	-	-	-	-	-	-	-	-
17	นาคู	-	-	-	-	-	-	-	-
18	สามชัย	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม 18 อำเภอ		377	107	471	71	48	2	1.46	8,195,933.04

ตารางที่ 2.5 การเช่าที่ราชพัสดุแยกตามประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ (เช่าเพื่ออยู่อาศัย)

การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัย สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)						
ลำดับที่	อำเภอ	ผู้เช่า(ราย)	เนื้อที่			ค่าเช่า/ปี
			ไร่	งาน	วา	
1	เมืองกาฬสินธุ์	943	278	1	31.81	1,308,729.86
2	นามน	-	-	-	-	-
3	กมลาไสย	138	42	1	49.90	160,827.00
4	ร่องคำ	-	-	-	-	-
5	กุฉินารายณ์	-	-	-	-	-
6	เขาวง	-	-	-	-	-
7	ยางตลาด	240	54	1	22.40	213,536.32
8	ห้วยเม็ก	60	8	2	3.03	31,668.00
9	สหัสขันธ์	175	65	3	11.00	159,972.00
10	คำม่วง	25	10	1	73.00	37,653.00
11	ท่าคันโท	200	34	1	85.00	49,358.00



การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัย สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ณ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 (ปรับปรุงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560)						
ลำดับที่	อำเภอ	ผู้เช่า(ราย)	เนื้อที่			ค่าเช่า/ปี
			ไร่	งาน	วา	
12	หนองสูงศรี	392	77	0	49.00	103,333.10
13	สมเด็จ	-	-	-	-	-
14	ห้วยผึ้ง	-	-	-	-	-
15	ฆ้องชัย	-	-	-	-	-
16	ดอนจาน	-	-	-	-	-
17	นาคู	-	-	-	-	-
18	สามชัย	1	0	0	42.00	126.00
รวม 18 อำเภอ		2,174	571	1	67.14	2,065,203.28

#### 2.4.2 ภารกิจ

แยกตามโครงสร้างภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แบ่งเป็น 4 ฝ่าย/ส่วน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบและให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ ติดตามทวงถามค่าเช่าค้างชำระ เงินประกันอสังหาริมทรัพย์ เงินภาษีโรงเรือน และเงินอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน รับ-ส่งหนังสือราชการและโต้ตอบหนังสือราชการและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2) ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบและให้บริการด้านต่างๆเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ เช่น การโอนสิทธิการเช่า การสืบสิทธิการเช่า การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การเช่า การอนุญาตดำเนินการในที่ราชพัสดุ การจัดให้เช่าที่ดินราชพัสดุและจัดหาประโยชน์ บริหารจัดการบ้านพักข้าราชการ การใช้ศูนย์ราชการ การจัดสร้างสวนสาธารณะให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่กำหนด การดำเนินงานคดีเกี่ยวกับการบุกรุกโต้แย้งกรรมสิทธิ์ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่างๆ เกี่ยวกับการเช่าหรือการจัดหาประโยชน์ ปฏิบัติงานโครงการต่างๆ กับส่วนจัดการฐานข้อมูลตามแผนยุทธศาสตร์กรมธนารักษ์และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

3) ส่วนจัดการฐานข้อมูล มีหน้าที่รับผิดชอบและให้บริการเกี่ยวกับ ด้านทะเบียนและหลักฐานที่ดินดำเนินการให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่ดิน ควบคุมการใช้ที่ดินและอาคารราชพัสดุ และดำเนินการตรวจสอบรังวัดกำหนดขอบเขตที่ราชพัสดุภายในเขตจังหวัดพื้นที่มหาสารคาม

4) ส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ ประเมินราคาทรัพย์สินในเขตพื้นที่ให้สะท้อนตามข้อเท็จจริง บันทึกข้อมูลซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เข้าระบบฐานข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ของสารสนเทศเพื่อจัดทำฐานข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ในเขตพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน ติดตามและรวบรวมข้อมูลซื้อขาย (ทค.86) จากสำนักงานที่ดิน ให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่มาขอดูและขอถือสำเนาบัญชีราคาประเมิน ตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับราคาประเมินในเขตพื้นที่

เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการหรือคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งหรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานโครงการตามแผนงานยุทธศาสตร์ในด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน

#### 5) อัตรากำลังของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้กำหนดอัตรากำลังของบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน แบ่งเป็น ข้าราชการ จำนวน 10 คน พนักงานราชการ จำนวน 2 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน - คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 6 คน ข้อมูลเกี่ยวกับแผนส่งเสริมคุณธรรมด้านการบริการที่ดี ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบกับ หลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการตาม หลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามธรรมาภิบาลอันจะทำให้ผู้เข้าที่ราชพัสดุเกิดความมั่นใจศรัทธาและความพึงพอใจต่อการบริการ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์จึงได้จัดทำแผนส่งเสริมการให้บริการตาม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน ของกรมธนารักษ์ตามแนวทงนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงาน ก.พ.ร เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานธนารักษ์มีระบบการให้บริการที่ดี มีความชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการบริการที่ดี

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลพรรณ สุขอย (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้เข้าที่ดินราชพัสดุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป อาชีพอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และระยะเวลาที่อยู่อาศัย 21 ปีขึ้นไป

2) ผู้เข้าที่ดินราชพัสดุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม ทั้ง 6 ด้าน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม

3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ดินราชพัสดุเกี่ยวกับการบริหารงานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า

3.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ด้านหลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่ใช้กฎระเบียบและคำสั่งอย่างเป็นทางการแก่ผู้เช่า มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน และโครงการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคามได้รับการยอมรับจากผู้เช่าและทำให้ผู้เช่ามีที่อยู่อาศัย มีอาชีพ และมีรายได้ ในส่วน

ข้อเสนอแนะนั้นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทั่วถึงมากขึ้น

3.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม ความรับผิดชอบ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ในส่วนข้อเสนอแนะนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีจิตสำนึกที่ดีรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองให้มากขึ้น

3.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคามมีการบริหารงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอนเป็นไปตามระเบียบ ในส่วนข้อเสนอแนะนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจนและทั่วถึงมากขึ้น

3.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยให้ทำแบบสอบถาม และให้ผู้เข้าได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ในส่วนข้อเสนอแนะอยากให้มีการจัดประชุมหารือระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เข้าเพื่อที่จะได้พบปะ พูดคุย แสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างน้อยปีละครั้ง และนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และอยากให้ผู้เข้าที่ลงทะเบียนที่สำรวจความเป็นอยู่รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ของผู้เข้า เพื่อนำไปพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

3.5 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ช่วยแก้ปัญหา ให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้เข้า ส่วนข้อเสนอแนะอยากให้ผู้เข้าที่แจ้งผลการดำเนินงานให้ทราบอย่างต่อเนื่องจนกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ และดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น

3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้า สุภาพ ยิ้มแย้มเป็นกันเอง และโครงการจัดให้เข้าก็มีประโยชน์และคุ้มค่า ทำให้ผู้เข้ามีที่ทำกิน มีรายได้ ส่วนข้อเสนอแนะอยากให้ผู้เข้าที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น และอยากให้มีโครงการจัดให้เข้าที่ราชพัสดุอีกเรื่อย ๆ

4) ผู้เข้าที่ดินราชพัสดุมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้ทั่วถึงมากขึ้น การบริหารงานควรมีความชัดเจนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้มากขึ้น ด้านหลักความโปร่งใส ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงและแจ้งหนังสือถึงผู้เข้าให้รวดเร็วขึ้น ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรมีการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและปัญหาต่าง ๆ ของผู้เข้า เพื่อนำไปพัฒนาให้ดีขึ้น ด้านหลักความรับผิดชอบต่อหน้าที่ควรใส่ใจต่อปัญหาของผู้เข้าให้มากขึ้นและชี้แจงผลการดำเนินงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ และด้านหลักความคุ้มค่าการบริการของเจ้าหน้าที่ควรให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรดำเนินการจัดให้เข้าตามโครงการรัฐเอื้อราษฎรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

กัลญา หิตติเดช (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่เชียงราย ผลการศึกษาพบว่า

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่เชียงรายพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่เชียงราย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่เชียงราย แต่ละด้านได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบให้มากกว่านี้ ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์ ควรมีศูนย์บริการสอบถามปัญหาข้อสงสัยประจำอำเภอต่างๆ ควรเพิ่มประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการผู้มาติดต่อ ควรมีบริการที่ดี รวดเร็วถูกต้อง สมบูรณ์ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานโดยเฉพาะความสะอาดเสมอ ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการมากกว่านี้

จงรัก บุญทันแสน (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินโครงการรัฐเอื้อราษฎร์ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไปอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน 21 ปีขึ้นไป

2) ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการรัฐเอื้อราษฎร์ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กร และการขับเคลื่อนกิจกรรม ด้านความตั้งใจจริงของผู้ปฏิบัติ ด้านลักษณะหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ และด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของโครงการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรโครงการ

3) ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมิข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการรัฐเอื้อราษฎร์ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของโครงการ ควรจัดให้มีการประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดโครงการและขั้นตอนวิธีการดำเนินงานให้มากขึ้น ด้านทรัพยากรโครงการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานให้มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของราษฎร ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและการขับเคลื่อนกิจกรรม ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ราษฎรรู้จักและทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างทั่วถึง ด้านลักษณะหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติภายหลังจากการจัดให้เช่าแล้วควรเร่งรัดจัดทำสัญญาเช่าให้เสร็จโดยเร็วและด้านความตั้งใจจริงของเจ้าหน้าที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ควรให้ความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของราษฎร

สมมาตร มณีหยัน (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สตูล ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สตูล แบ่งออก 5 ด้าน พบว่า

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องสถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม เดินทางได้สะดวกอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาดและพร้อมที่จะให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี หน่วยงานมีการติดป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับดี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ เจ้าหน้าที่มีการคิดจำนวนเงินได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านหน่วยงานมีการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีการออกไปเก็บค่าเช่านอกพื้นที่ อยู่ในระดับดี และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแจ้งให้ทราบว่าต้องใช้ระยะเวลาานเท่าใดในการให้บริการ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกทุกครั้งที่เข้ารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที และด้านเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพ นุ่มนวลในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถใช้กริยา ท่าทางที่เหมาะสมเพื่อความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านเจ้าหน้าที่มีให้คำแนะนำด้านต่างๆ แก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุด้วยความรู้ ความสามารถที่มีได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี และเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ด้านผู้รับบริการมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจ และสามารถยอมรับถึงความแตกต่างของผู้รับบริการได้ ด้านเจ้าหน้าที่มีการสอบถามถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

บุญเหลือ ลาวงศ์ (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเชียงยืน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้มาใช้บริการที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเชียงยืน นั้น เพศชายใช้บริการมากกว่า เพศหญิง อายุโดยเฉลี่ย 45 ปี ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่ออาคารสถานที่ เครื่องมือ และผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักงานและตัวอาคาร เหมาะสมดีแล้ว ส่วนด้าน

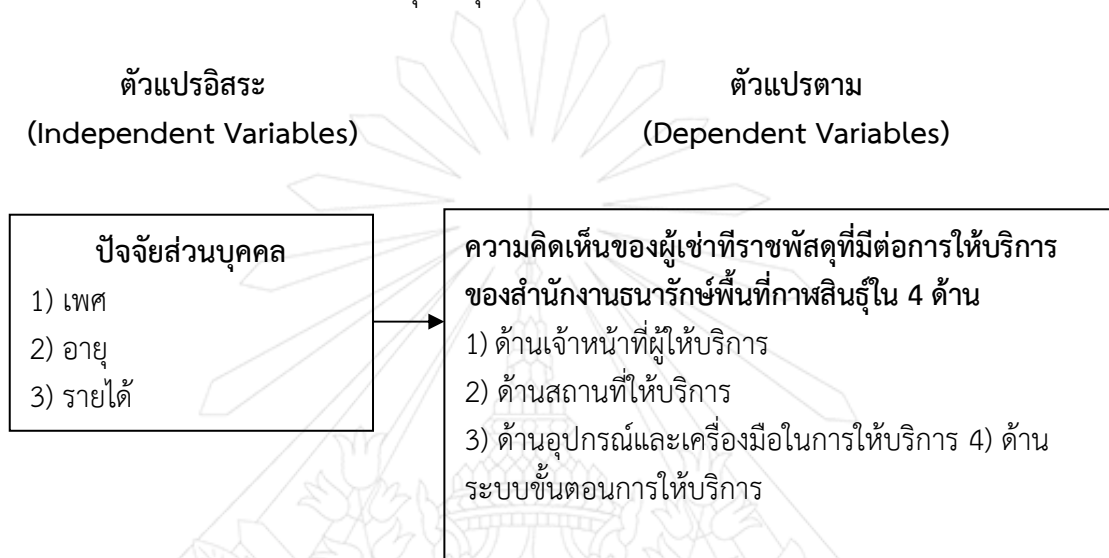
บริเวณสำนักงานที่ดินควรปรับปรุง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาด ห้องสุขายังไม่สะอาดเท่าที่ควร เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่เพียงพอ

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ไปติดต่อมากกว่าสองครั้ง การไปติดต่อใช้บริการ บางเรื่องเสร็จในวันเดียว บางเรื่องใช้เวลาหลายวัน เกี่ยวกับเรื่องไปติดต่อขอใช้บริการเกี่ยวกับที่ดินและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดินในด้านต่างๆ นั้น เรื่องที่ประชาชนไปติดต่อสำนักงานที่ดินมากที่สุด ได้แก่ การทำนิติกรรมโอนที่ดิน รับมรดกที่ดิน ด้านการให้บริการงานรังวัด ต่างๆ ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน การจัดคิวงานรังวัดอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ด้านการปฏิบัติต่อประชาชน ในการยื่นคำขอต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนมีทั้งเป็นจริงและไม่เป็นจริง สาเหตุที่การดำเนินการบางเรื่องล่าช้า เกิดจากตัวผู้มาขอใช้บริการที่มีหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง และเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย การเลือกปฏิบัติต่อตัวผู้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขอใช้บริการของเจ้าหน้าที่ บางครั้งถ้ามีการเลือกปฏิบัติ ความเหมาะสมในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ ธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มีการเรียกเก็บมาก สาเหตุของความแตกต่างในการเสียค่าธรรมเนียมในการทำนิติกรรมที่ดิน เป็นเพราะเนื้อที่ไม่เท่ากัน และการถือครองที่ดินแตกต่างกัน ด้วย ความเคร่งครัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่ง และข้อกฎหมาย จึงอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้าได้ ความล่าช้าของเจ้าหน้าที่อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ และบางเรื่องไม่อาจจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวได้ เนื่องจากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่ง ข้อกฎหมาย ความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ฝ่ายการเงินยังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และเป็นบางครั้งที่ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงิน การเรียกร้องค่าตอบแทนนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมของเจ้าหน้าที่ที่ดิน อาจเป็นจริงบ้างเป็นบางส่วน สาเหตุการเรียกร้องค่าตอบแทนต่างๆของเจ้าหน้าที่ มีสาเหตุมาจากประชาชนผู้ไปใช้บริการและเจ้าหน้าที่ร่วมกัน เนื่องจากประชาชนต้องการความสะดวก

3) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นพบว่า ยังไม่ดีเท่าที่ควร ความคิดเห็นในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาขอใช้บริการเกี่ยวกับที่ดินของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นบางโอกาสเท่านั้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ที่ดิน เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาสุภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาสุภาพดี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความสะดวกในการไปติดต่อขอใช้บริการเกี่ยวกับที่ดิน พบว่า ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน พบว่ามีความพร้อมในบางครั้ง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม พบว่าส่วนหนึ่งเป็นเรื่องจริง ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าส่วนใหญ่มาทำงานสาย ความคิดเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า บางเรื่องทำงานได้รวดเร็วดีมาก บางเรื่องต้องติดต่อหลายวันจึงจะเสร็จ ความคิดเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ดินล่าช้า พบว่า เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถ และปริมาณงานมีมากเกินไป และเกิดจากผู้มาขอใช้บริการนำหลักฐานมาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

## 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 49-50) ในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ มาประยุกต์สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังภาพประกอบที่ 2.1 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่ได้รับสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 9,226 คน (ที่มา สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์, 2560)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% หรือกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ .05)



$$\begin{aligned} \text{แทนสูตร} \quad n &= \frac{N = 9,226}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{9,226}{1 + 9,226 \times (.05)^2} \\ &= \frac{9,226}{24.07} \\ n &= 383.30 \end{aligned}$$

ปัดทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม  $n = 384$

### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 จำนวนจำนวนตัวอย่างตามจำนวนประชากรมากขึ้นตามวิธีบัญญัติตรงยงค์ โดยใช้เพศ และรายได้ เป็นตัวแปรควบคุม (Control Variables) ดังปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และรายได้

รายได้	ประชากร (เพศ)			กลุ่มตัวอย่าง (เพศ)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท	1,631	1,134	2,765	68	47	115
รายได้ตั้งแต่ 40,001–50,000 บาท	937	547	1,484	39	23	62
รายได้ตั้งแต่ 50,001–60,000 บาท	1,519	1,543	3,062	63	64	127
รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาท ขึ้นไป	1,098	817	1,915	46	34	80
<b>รวม</b>			<b>9,226</b>			<b>384</b>

3.2.2 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 1) จำแนกประชากรตามเพศและรายได้เป็นแปดกลุ่ม
- 2) เฉพาะกลุ่มที่ 1 คือเพศชาย รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท จำนวน 1,631 คน เขียนชื่อแต่ละคนม้วนเป็นสลากลงในกล่อง แล้วจับสลากเขียนชื่อในบัญชีและใส่ลงในกล่องตามเดิม เพื่อให้โอกาสได้รับเลือกเท่ากัน
- 3) จับสลากขึ้นมาใหม่ เขียนชื่อในบัญชี หากซ้ำกับชื่อเดิมก็ใส่ลงในกล่องจับใหม่ จนได้จำนวนตัวอย่าง 68 คน กลุ่มที่ 2 คือเพศหญิง รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท กลุ่มที่ 3 คือเพศชาย รายได้ตั้งแต่

40,001–50,000 บาท กลุ่มที่ 4 คือเพศหญิง รายได้ตั้งแต่ 40,001–50,000 บาท กลุ่มที่ 5 คือเพศชาย รายได้ตั้งแต่ 50,001–60,000 บาท กลุ่มที่ 6 คือเพศหญิง รายได้ตั้งแต่ 50,001–60,000 บาท กลุ่มที่ 7 คือเพศชาย รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาท ขึ้นไป และกลุ่มที่ 8 คือเพศหญิง รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาท ขึ้นไป

4) ดำเนินการจับสลากในกลุ่มที่ 2-8 เช่นเดียวกับข้อ 2) - 3) จนได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วน 384 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ และรายได้ เป็นแบบสอบถามเลือกตอบตามรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 28 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่แสดงระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า100) ดังนี้

มากที่สุด	มีน้ำหนักคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีน้ำหนักคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีน้ำหนักคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีน้ำหนักคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีน้ำหนักคะแนน	1	คะแนน

**ตอนที่ 3** เป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

### 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม ความคิดเห็นและการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ นิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงขอบเขต การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษารูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถาม เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถามให้ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่ทำการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3.4.3 ร่างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ทั้งสี่ด้าน โดยกำหนด ขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตัวแปรที่วิจัย

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อความในแบบสอบถามทั้งในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3.4.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินตาม ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence = IOC) ผู้เชี่ยวชาญสามท่าน ประกอบด้วย

(1) ดร.ไพรัช พื้นชมภู

ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิกการศึกษา ปธ.9, Ph.D. (Political Science)

(2) ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิกการศึกษา ปธ.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์)

(3) นายโกวิท ฉันทจิตร

ตำแหน่ง ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

วุฒิกการศึกษา วศ.ม. (เทคโนโลยีการก่อสร้าง), รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญโดยใช้สูตร (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 53) คือ

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

IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	หมายถึง	คะแนนรวมของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่	+1	แน่ใจว่าสอดคล้อง
	0	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
	-1	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 28 ข้อ ใช้ได้ทั้ง 28 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ (ในภาคผนวก)

3.4.7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าที่ราชพัสดุในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) เท่ากับ 0.70 (ในภาคผนวก)

3.4.8 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พิจารณาตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตต่อธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยขอความร่วมมือจากผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถามและช่วยรวบรวม

3.5.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เข้าที่ราชพัสดุในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ กรอกตามความเป็นจริงพร้อมชี้แจงเหตุผลในการขอเก็บข้อมูลส่งกลับมายังสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 384 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

3.6.2 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6.3 วิเคราะห์ข้อมูลการความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 53) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ ระดับรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์แตกต่างกัน โดยใช้ค่า t-test และ F-test พร้อมทั้งใช้วิธีการของ L.S.D (Least Significant Difference) เพื่อหาความแตกต่างรายคู่

3.6.5 วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.6.6 นำเสนอผลงานวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.7.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) คำนวณจากสูตร (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 54) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$k$	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$S_c^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 3.7.2 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	$P$	แทน	ร้อยละ
	$f$	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	$N$	แทน	จำนวนคน

2) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	$N$	แทน	จำนวนคน

3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\bar{X}$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	$X^2$	แทน	ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม
	$N$	แทน	จำนวนคน
	$\sum$	แทน	ผลรวม

## 4) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจง แบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	X1	X2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S1	S2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n1	n2	แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

## 5) ค่า F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS <sub>b</sub>	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS <sub>w</sub>	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบตัวแปรที่มีจำนวน 2 กลุ่ม (t-test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบตัวแปรที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม (F- test)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	หมายถึง	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

#### 4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ใช้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)/F-test)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่รับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 384 คน ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ และรายได้ ใช้การแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	216	56.25
หญิง	168	43.75
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	164	42.70
อายุ 40-50 ปี	140	36.47
อายุเกิน 50 ปี	80	20.83
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคือ อายุ 40-50 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 และอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท	115	29.95
รายได้ตั้งแต่ 40,001-50,000 บาท	62	16.15
รายได้ตั้งแต่ 50,001-60,000 บาท	127	33.07
รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป	80	20.83
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 – 60,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.07 รองลงมาคือรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95 รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 และรายได้ตั้งแต่ 40,001-50,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

การวิเคราะห์ความเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4-4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.23	3	มากที่สุด
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.64	0.25	2	มากที่สุด
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	4.66	0.19	1	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.30	4	มากที่สุด
รวม	4.61	0.18	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งสี่ด้าน ลำดับตามด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.49	0.62	6	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.68	0.47	3	มากที่สุด
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ	4.78	0.49	1	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา	4.68	0.59	4	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.58	0.49	5	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ	4.28	0.76	7	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	4.69	0.46	2	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.23</b>	<b>-</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ” รองลงมา คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ	4.53	0.50	5	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	4.85	0.36	3	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ	4.48	0.72	6	มาก
4. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.59	0.49	4	มากที่สุด
5. สถานที่ให้บริการ มีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสารไว้บริการผู้มาติดต่อขณะรอรับบริการ ได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.91	7	มาก
6. การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ	4.86	0.35	1	มากที่สุด
7. มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน	4.86	0.35	1	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.25</b>	<b>-</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ” และข้อ 7 ที่ว่า “มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน” รองลงมา คือข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการ มีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสารไว้บริการผู้มาติดต่อขณะรอรับบริการได้อย่างเหมาะสม”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	4.83	0.53	2	มากที่สุด
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ (อุปกรณ์สำนักงาน)	4.75	0.43	4	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ	4.83	0.38	1	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	4.82	0.39	3	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	4.61	0.49	5	มากที่สุด
6. มีแบบฟอร์มคำร้องขอต่างๆ คู่มือและเอกสารที่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ	4.50	0.50	6	มาก
7. มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ	4.27	0.63	7	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.19</b>	<b>-</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ” รองลงมา คือ ข้อ 1 ที่ว่า “จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “มีอุปกรณ์พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.47	0.60	6	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.60	0.59	3	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.48	1	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.49	0.78	5	มาก
5. ผู้เข้าได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	4.72	0.52	2	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังของการติดต่อขอรับบริการ	4.58	0.56	4	มาก
7. การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด	4.31	0.72	7	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.29</b>	<b>-</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” รองลงมา คือ ข้อ 5 ที่ว่า “ผู้เข้าได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด”

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ ต่างกัน ผลการเปรียบเทียบปรากฏผลดังตารางที่ 4.9-4.23

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	เพศ (n=384)					
	ชาย (n = 216)			หญิง (n = 168)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.23	มากที่สุด	4.62	0.22	มาก
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.53	0.21	มากที่สุด	4.80	0.20	มากที่สุด
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	4.65	0.21	มากที่สุด	4.67	0.15	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.29	มากที่สุด	4.54	0.29	มากที่สุด
รวม	4.58	0.20	มากที่สุด	4.66	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่าเพศชายตามค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่าเพศชายตามค่าเฉลี่ย

2) ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่าเพศชายตามค่าเฉลี่ย

3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่าเพศชายตามค่าเฉลี่ย



4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเพศชายมีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิงตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	เพศ (n=384)				t	Sig
	ชาย (n = 216)		หญิง (n = 168)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.23	4.62	0.22	-1.81	1.48
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.53	0.21	4.80	0.20	-12.81	.09
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	4.65	0.21	4.67	0.15	-1.22	.00*
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.29	4.54	0.29	1.49	.56
รวม	4.58	0.20	4.66	0.14	-4.15	.00*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอีกสามด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	อายุ (n = 384)					
	ต่ำกว่า 40 ปี (n = 121)		40-50 ปี (n = 146)		51 ปีขึ้นไป (n = 171)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.23	4.60	0.21	4.44	0.18
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.60	0.21	4.81	0.15	4.45	0.27
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	4.66	0.20	4.63	0.15	4.68	0.21
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.26	4.54	0.31	4.46	0.28
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.20</b>	<b>4.65</b>	<b>0.16</b>	<b>4.51</b>	<b>0.19</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสามช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 40-50 ปี อายุต่ำกว่า 40 ปี และ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1) **ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่อายุต่ำกว่า 40 ปี อายุ 40-50 ปี และ อายุ 51 ปี ขึ้นไปตามลำดับ

2) **ด้านสถานที่ให้บริการ** ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 40-50 ปี อายุต่ำกว่า 40 ปี และ อายุ 51 ปี ขึ้นไปตามลำดับ

3) **ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ** ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ต่ำกว่า 40 ปี และ อายุ 40-50 ปี ตามลำดับ

4) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ต่ำกว่า 40 ปี อายุ 40-50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้เข้า  
ที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน  
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่ มีต่อการให้บริการสำนักงานธนา รักษพื้นที่กาฬสินธุ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.04	2	1.52	34.09	.00*
	ภายในกลุ่ม	16.96	381	.05		
	<b>รวม</b>	<b>20.00</b>	<b>383</b>			
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.01	2	3.50	83.07	.00*
	ภายในกลุ่ม	16.09	381	.04		
	<b>รวม</b>	<b>23.10</b>	<b>383</b>			
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.13	2	.07	1.88	.15
	ภายในกลุ่ม	13.18	381	.04		
	<b>รวม</b>	<b>13.31</b>	<b>383</b>			
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.92	2	.96	11.96	.00*
	ภายในกลุ่ม	30.54	381	.08		
	<b>รวม</b>	<b>32.46</b>	<b>383</b>			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.19	2	.59	20.23	.00*
	ภายในกลุ่ม	11.19	381	.03		
	<b>รวม</b>	<b>12.37</b>	<b>383</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.13-4.18

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน โดยรวม ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 40 ปี	40-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 40 ปี	4.64	-	-0.000	.136*
40-50 ปี	4.65	-	-	.137*
51 ปีขึ้นไป	4.51	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันสองคู่คือ ผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และผู้ที่มีอายุ 40-50 ปี

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 40 ปี	40-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 40 ปี	4.68	-	-0.076*	-.237*
40-50 ปี	4.60	-	-	-.161*
51 ปีขึ้นไป	4.44	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการแตกต่างกันสามคู่คือ ผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุ 40-50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป รวมทั้งผู้มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีอายุ 40-50 ปี

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 40 ปี	40-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.60	4.81	4.45
ต่ำกว่า 40 ปี	4.60	-	-.209*	.144*
40-50 ปี	4.81	-	-	.354*
51 ปีขึ้นไป	4.45	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันสามคู่คือ ผู้มีอายุ 40-50 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน ด้านขั้นตอนให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 40 ปี	40-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.64	4.54	4.46
ต่ำกว่า 40 ปี	4.64	-	.100*	.181*
40-50 ปี	4.54	-	-	.080*
51 ปีขึ้นไป	4.46	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างสามคู่คือ ผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุต่ำกว่า 40-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้มีอายุ 40-50 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	รายได้ (n = 384)							
	ไม่เกิน 40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		50,001-60,000 บาท		60,001 บาทขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.13	4.63	0.25	4.56	0.21	4.60	0.31
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.67	0.25	4.68	0.25	4.68	0.20	4.52	0.26
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	4.64	0.09	4.75	0.11	4.59	0.22	4.73	0.23
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.22	4.65	0.24	4.58	0.29	4.58	0.38
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.15</b>	<b>4.68</b>	<b>0.15</b>	<b>4.59</b>	<b>0.15</b>	<b>4.61</b>	<b>0.26</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ รายได้ 40,001-50,000 บาท, รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท, รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป และรายได้ 50,001-60,000 บาท ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏ มีดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท, รายได้ 40,001-50,000 บาท, รายได้ 60,001 บาท ขึ้นไป และรายได้ 50,001-60,001 บาท ตามลำดับ

2) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ รายได้ 50,001-60,000 บาท, รายได้ 40,001-50,000 บาท รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท, รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ พบว่าผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เช่นเดียวกัน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ รายได้ 40,001-50,000 บาท, รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป, รายได้ 50,001-60,000 บาท และรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท ตามลำดับ

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ รายได้ 40,001-50,000 บาท, รายได้ 50,001-60,000 บาท, รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป และรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	0.38	7.65	0.00*
	ภายในกลุ่ม	18.86	380	0.05		
	<b>รวม</b>	<b>20.00</b>	<b>383</b>			
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.49	3	0.50	8.76	0.00*
	ภายในกลุ่ม	21.61	380	0.06		
	<b>รวม</b>	<b>23.10</b>	<b>383</b>			
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.57	3	0.52	16.95	0.00*
	ภายในกลุ่ม	11.74	380	0.03		
	<b>รวม</b>	<b>13.30</b>	<b>383</b>			
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.10	3	0.33	4.01	0.01*
	ภายในกลุ่ม	31.46	380	0.08		
	<b>รวม</b>	<b>32.46</b>	<b>383</b>			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.30	3	0.10	3.11	0.03*
	ภายในกลุ่ม	12.08	380	0.03		
	<b>รวม</b>	<b>12.37</b>	<b>383</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.19-4.23

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน โดยรวมด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน	40,001-	50,001-	60,001 บาท
		40,000 บาท	50,000 บาท	60,001 บาท	ขึ้นไป
		4.62	4.68	4.59	4.61
ไม่เกิน 40,000 บาท	4.62	-	-.058	.024	.010
40,001-50,000 บาท	4.68	-	-	.082*	.068*
50,001-60,001 บาท	4.59	-	-	-	-.013
60,001 บาท ขึ้นไป	4.61	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันสองคู่คือ ผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีรายได้ 50,001-60,000 บาท และรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป



ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน	40,001-	50,001-	60,001 บาท
		40,000 บาท	50,000 บาท	60,001 บาท	ขึ้นไป
		4.66	4.63	4.53	4.60
ไม่เกิน 40,000 บาท	4.66	-	.032	.133*	.059
40,001-50,000 บาท	4.63	-	-	.100*	.026
50,001-60,001 บาท	4.53	-	-	-	-.073
60,001 บาท ขึ้นไป	4.60	-	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการแตกต่างกันสองคู่คือ ผู้มีรายได้ 50,001-60,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท และรายได้ 40,001-50,000 บาท

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน	40,001-	50,001-	60,001 บาท
		40,000 บาท	50,000 บาท	60,001 บาท	ขึ้นไป
		4.67	4.68	4.68	4.52
ไม่เกิน 40,000 บาท	4.67	-	-.004	-.006	.150*
40,001-50,000 บาท	4.68	-	-	-.002	.154*
50,001-60,001 บาท	4.68	-	-	-	.156*
60,001 บาท ขึ้นไป	4.52	-	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันสามคู่คือ ผู้มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท รายได้ 40,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-60,000 บาท

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน	40,001-	50,001-	60,001 บาท
		40,000 บาท	50,000 บาท	60,001 บาท	ขึ้นไป
		4.64	4.75	4.59	4.73
ไม่เกิน 40,000 บาท	4.64	-	-.109*	.050*	-.091*
40,001-50,000 บาท	4.75	-	-	.159*	0.17
50,001-60,001 บาท	4.59	-	-	-	-.141*
60,001 บาท ขึ้นไป	4.73	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการแตกต่างกันห้าคู่คือ ผู้มีรายได้ 50,001-60,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท รายได้ 40,001-50,000 บาท รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป และผู้มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยวิธีการ L.S.D (Least Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน	40,001-	50,001-	60,001 บาท
		40,000 บาท	50,000 บาท	60,001 บาท	ขึ้นไป
		4.50	4.65	4.58	4.58
ไม่เกิน 40,000 บาท	4.50	-	-.152*	-.078*	.075
40,001-50,000 บาท	4.65	-	-	.073	.077
50,001-60,001 บาท	4.58	-	-	-	.003
60,001 บาท ขึ้นไป	4.58	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันสองคู่คือ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-60,000 บาท

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เช่า	3
2. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตรงเวลา	5
ด้านสถานที่ให้บริการ	ความถี่
1. ควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ	11
2. เพิ่มห้องน้ำห้องสุขาให้เพียงพอ	10
3. ควรจัดจุดพักผ่อนและที่นั่งคอยบริการให้เพียงพอ	8
4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	ความถี่
1. ควรจัดทำคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ	22
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความถี่
1. เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อยควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ	15
2. ควรมีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน	7

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยแต่ละด้าน ปรากฏดังต่อไปนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตรงเวลา และเจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เช่า

**ด้านสถานที่ให้บริการ** ได้แก่ ควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ เพิ่มห้องน้ำห้องสุขาให้เพียงพอ ควรจัดจุดพักผ่อนและที่นั่งคอยบริการให้เพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

**ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ** ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เอกสารและคู่มือการให้บริการมีข้อมูลน้อยควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุได้เสนอแนะการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้านลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ ควรจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อยควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดย ได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ จำนวน 9,226 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 28 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.70 และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ และรายได้ เมื่อพบความแตกต่างได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการ L.S.D. (Least Significant Difference) และนำเสนอในรูปแบบตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผล

ผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ กาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีอายุต่ำกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.70 และมีรายได้ 50,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.07

### 5.1.2 ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ กาฬสินธุ์

พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสี่ด้าน ลำดับตามด้าน ที่มีค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อ และมากที่สุดห้าข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อสาม ที่ว่า “จำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อหก ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุเป็นที่ น่าพอใจ”

**2. ด้านสถานที่ให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับ มากสองข้อ และมากที่สุดห้าข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันสองข้อ คือ ข้อหก ที่ว่า “การจัด สถานที่ที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ” กับข้อเจ็ด ที่ว่า “มีกล่องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อห้า ที่ว่า “สถานที่ให้บริการ มีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสารไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่าง เหมาะสม”

**3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อ และมากที่สุดห้าข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ข้อสาม ที่ว่า “เครื่องมือ

และอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อเจ็ดที่ว่า “มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ”

**4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดสี่ข้อ และมากที่สุดสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อสาม ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อเจ็ด ที่ว่า “การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด”

**5.1.3 ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และรายได้ ต่างกัน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ดังนี้**

**สมมติฐานที่ 1** ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านหนึ่งด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** ผู้เข้าที่ราชพัสดุ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุ ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านสามด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 3** ผู้เข้าที่ราชพัสดุ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**5.1.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์**

ผลการวิจัย พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามลำดับแรก คือ 1) ควรจัดทำคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเข้าที่ราชพัสดุ 2) เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อยควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ และ 3) ควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ



## 5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในสี่ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ 3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และ 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบประเด็นสำคัญจากผลการวิจัยและข้อค้นพบ (Fact Findings) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

พบว่า ความคิดเห็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดกรมธนารักษ์ได้จัดทำแผนส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งสี่ประเภท โดยยึดหลักการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลที่เป็นไปตามนโยบายการกำกับองค์กรที่ดีของกรมธนารักษ์ และเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตลอดจนทั้งเป็นการดำเนินกิจกรรมการให้บริการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556–2561 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน โดยสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้เน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุ สามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและผู้เช่าที่ราชพัสดุโดยตรง มีการให้บริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง มีการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของกระบวนการ พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ มีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ นำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ โดยเน้นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในด้านการให้บริการ และเพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ สามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เช่า

ที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ มีความตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ สถานที่ที่เป็นสัดส่วน มีขั้นตอนการให้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย ผลการวิจัยโดยรวมจึงอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ซูวงค์ ฉายะบุตร** ที่ได้ให้ความหมายของการการให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน จะต้องให้บริการที่ดี ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมจัดสถานที่เพื่อรองรับบริการเป็นอย่างดี มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการที่มารับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ **นันทวัฒน์ บรมานันท์** ได้ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง”(police administrative) และ “การบริการสาธารณะ”(public service) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพการให้บริการมีความหมายมากกว่า การเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **กัลญา หิตติเดช** ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ดินราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด **ผลการวิจัยปรากฏ** **เช่นนี้** อภิปรายได้ว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มารับบริการที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ว่า ได้ให้คำแนะนำในขั้นตอนการบริการที่ดี สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีการวางตัวเรียบร้อย คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษาได้

อย่างดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ต่อผู้เช่าที่มารับบริการ มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แสดงกิจกรรมารยาทที่ดีต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่เสมอ ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมมาตร มณีหยัน** ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สตูล ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับดี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **กัลญา หิตติเดช** ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ” **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้** **อภิปรายได้ว่า** ผู้เช่าที่มารับบริการต่อสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรมชาติ มีการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และบุคลากรสอดคล้องกับจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จรงค์ บุญทันแสน** ที่ได้ศึกษาการดำเนินโครงการรัฐเอื้อราษฎร์ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมีข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการรัฐเอื้อราษฎร์ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในด้านทรัพยากรโครงการ ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้แนะนำว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานให้มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของราษฎร แต่สอดคล้องกับแนวคิด ของ **วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล** ที่ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างพอเพียง (Apple Service) หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนนอกจากการจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนความต้องการของผู้มารับบริการในสถานที่ที่เพียงพอ และในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก** คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ” **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจในระดับที่ดีที่สุด แต่ยังคงพัฒนาและเรียนรู้ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะ

อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** ที่กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญประการหนึ่งที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์กร เพื่อให้การให้บริการที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการประชาชนในเรื่องความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

**2) ด้านสถานที่ให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ **อภิปรายได้ว่า** สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้ให้ความสำคัญในการจัดสถานที่เพื่อรองรับบริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความคิดเห็นต่อด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมมาตร มณีหยัน** ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สกล ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในเรื่องสถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม เดินทางได้สะดวกอยู่ในระดับดีมาก อาคารสถานที่มีความสะอาดและพร้อมที่จะให้บริการในภาพรวม หน่วยงานมีการติดป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชวงค์ ฉายะบุตร** ที่ว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จะต้องให้บริการที่ดี ความสะอาดของสถานที่ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่จัดสถานที่เพื่อรองรับบริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุเป็นอย่างดี มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก** มีจำนวน 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ” กับข้อ 7 ที่ว่า “มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน” **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้จัดสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุอย่างเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงาน ทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มาติดต่อเกิดความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งได้จัดกล่องรับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะต่างของผู้มารับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** ที่กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมีองค์ประกอบ 4 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์กร เพื่อให้การให้บริการที่ดี โดยมีหลักการให้บริการ

ประชาชนในเรื่องการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงานและรับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ **ทศพร ศิริสัมพันธ์** ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกัน ทั้งฝ่ายลูกค้าผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก** คือ ข้อ 5 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการมีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสารไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม” ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ได้คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยมีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสารไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม แต่ในบางจุดที่นั่งรอรับบริการไม่มีหนังสือพิมพ์ วารสารไว้ให้บริการสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการอย่างทั่วถึง จึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** ที่ว่าการให้บริการที่ดีว่า สถานที่นอกจากจะมีความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมสถานที่ ควรมีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างเหมาะสมด้วย

**3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ พบว่า** ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้ให้ความสำคัญในการจัดให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับนโยบายกรมธนารักษ์ที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความคิดเห็นต่อด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชวงศ์ ฉายะบุตร** ที่ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ จะต้องมีความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ และจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **บุญเหลือ ลาวงค์** ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชน ผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเขียงยืน อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ แต่สอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ โดยการให้บริการประชาชน จะต้องจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ (อุปกรณ์สำนักงาน) เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อการให้บริการด้วย

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ” ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงาน ธารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้นำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพมาใช้เพื่อรองรับการให้บริการต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช์** ได้ชี้ให้เห็นหลักการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม จะต้องจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ (อุปกรณ์สำนักงาน) เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อการให้บริการ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “มีอุปกรณ์พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ” ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงาน ธารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาที่ไม่เพียงพออย่างเหมาะสม จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชวงค์ ฉายะบุตร** ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่ มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม โดยมีหลักการให้บริการประชาชนว่า การให้บริการควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละวันช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ

4) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า** ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปราย ได้ว่า สำนักงาน ธารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ได้ให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการให้บริการต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุ ที่เข้ามาใช้บริการ โดยจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเรียงตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด ผู้เช่าได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กมลพรรณ สุธอย** ที่ได้ศึกษาการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ธารักษ์พื้นที่มหาสารคาม ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ในส่วนข้อเสนอแนะนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือตีพิมพ์ประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่ชัดเจนและทั่วถึง และสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช์** กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมีองค์ประกอบ 4 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การ เพื่อให้การให้บริการที่ดี โดยมีหลักการให้บริการประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนต้องมีความสะดวก รวดเร็ว มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับ

ก่อนหลัง ระบบขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ ได้พัฒนาการให้บริการต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการ โดยจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเรียงตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด ผู้เช่าได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมีองค์ประกอบ 4 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การ เพื่อให้การให้บริการที่ดี โดยมีหลักการให้บริการประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนต้องมีความสะดวก รวดเร็ว มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับก่อนหลัง ระบบขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด” **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** สำนักงาน ธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ ได้จัดการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุดในการให้บริการไม่ต่อเนื่อง และมีจุดบริการน้อยเกินไป ทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการจุดเดียว (One Stop Service) เกิดการรอคิวในการเข้ารับบริการนาน **จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น** ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชัยพงษ์ โชติวรรณ** ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังคุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 4) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังเป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ

หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** ที่กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จะต้องกระทำด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม

### 5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน **พบประเด็นที่น่าสนใจที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้**

1) **เพศ** พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** อาจเป็นเพราะผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันในด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งผู้เช่าที่ราชพัสดุได้อาศัยอยู่ในหลายอำเภอของจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 18 อำเภอ ซึ่งอยู่ห่างไกลและใกล้ตัวจังหวัด มีพื้นฐานทางด้านครอบครัว การเลี้ยงดู พื้นฐานความรู้ และการได้รับการศึกษาตามสภาพพื้นที่ พื้นฐานในด้านการอบรมสั่งสอนของแต่ละครอบครัวแตกต่างกันตามสภาพพื้นที่ ตลอดทั้งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ประกอบกับการเดินทางเข้ามาใช้บริการซึ่งสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ตั้งอยู่ในตัวจังหวัด จึงทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ในรูปแบบการให้บริการในลักษณะเดียวกัน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สวน สุภาพ** ที่ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ **อนงก บุญกาวิณ** ที่ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านพันธุกรรม และสรีระคือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง ทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2) **อายุ** พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้ง **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** อาจเป็นเพราะผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีความหลากหลายของแต่ละช่วงอายุ อันเนื่องมาจากความรู้และประสบการณ์ของช่วงอายุแต่ละวัยที่ได้สะสมประสบการณ์ความรู้ของแต่ละบุคคลต่างกัน ระดับอายุซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ของแต่ละบุคคล การตอบแบบสอบถามซึ่งอาศัยประสบการณ์หรือความรู้สึก ความ



เข้าใจที่ตนมีจากประสบการณ์ และความรู้ของผู้เข้าที่ราชพัสดุจึงมีความแตกต่างกัน จึงทำให้ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ในรูปแบบการให้บริการในลักษณะเดียวกัน แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไกรสร กองฉลาด ที่ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายใต้สภาวะการณ์ต่างๆ โดยการตอบแบบสอบถามซึ่งอาศัยประสบการณ์หรือความรู้สึกเข้าใจที่ตนเองมีอยู่ทั้งนี้บุคคลแสดงออกมานั้นอาจเป็นสิ่งที่ผิดหรือถูกต้องตามความคิดเห็นของผู้อื่นก็ได้”

3) รายได้ พบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ **อภิปรายได้ว่า** อาจเป็นเพราะผู้เข้าที่ราชพัสดุส่วนใหญ่มีลักษณะของระดับรายได้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้เข้าอาคารราชพัสดุ ที่มีระดับรายได้ที่ค่อนข้างสูง เป็นบุคคลมีความรู้ความสามารถ และได้รับการศึกษาในระดับที่ดี อาศัยอยู่ในตัวจังหวัดที่มีความเจริญแล้ว มีการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันทั่วถึง และกลุ่มที่ 2. ผู้เข้าที่ราชพัสดุเพื่อการเกษตรที่มีระดับรายได้น้อยถึงปานกลาง อาศัยอยู่ต่างอำเภอ การติดต่อสื่อสารและการได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีน้อย การเดินทางเข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์มีความยากลำบากในการเดินทาง จึงทำให้ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ในรูปแบบการให้บริการในลักษณะเดียวกัน แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จำลอง คำดีบุญ** ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ขึ้นอยู่กับสังคมในหลายประการ ทั้งภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น หรือกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำการสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างรวมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ **อนเนก บุญกาวิณ** ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ด้านปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพล อย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้น มีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ และข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) ดังต่อไปนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรจะรักษามาตรฐานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน นี้ไว้ให้ยั่งยืน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้เช่ามารับบริการ และมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับแรก เพราะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

##### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรจะรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อภัยคดียดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้เช่ารับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์ พื้นที่กาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้ยั่งยืนตลอดไป หากเจ้าหน้าที่เกษียณหรือย้ายออกไปก็ควรเสนอขออัตรากำลังทดแทนตามจำนวนเดิม

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องการฝึกอบรมในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุเช่ามารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการถึงระดับมากที่สุดต่อไป

##### 2) ด้านสถานที่ให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในการให้บริการในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการพัฒนาสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาส่วนอื่นที่ยังบกพร่อง ให้สถานที่ที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 7 ที่ว่า “มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเป็นลำดับแรก เพื่อให้การบริการถึงระดับมากที่สุดต่อไป

### 3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในการให้บริการในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการรักษาอุปกรณ์ให้มีคุณภาพและมีเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่สุดต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรได้ให้ความสำคัญต่อการรักษาอุปกรณ์ให้มีคุณภาพและมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและเพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ โดยให้ยึดมั่นในหลักการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตามมาตรฐานการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของกระบวนการต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้มาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ควรให้ความสำคัญในการสำรองอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสมและเพียงพอ ไม่ให้เกิดการรอคอย เพื่อให้การบริการถึงระดับมากที่สุดต่อไป

### 4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ควรจะรักษามาตรฐานและคงมาตรฐานในการให้บริการในด้านนี้ไว้ให้ยั่งยืน โดยเฉพาะการมีระบบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตลอดทั้งการพัฒนาระบบการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มากที่สุด

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ได้ให้ความสำคัญต่อระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ ไม่

ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ตลอดทั้งมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยยึดมั่นในหลักการการอำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาการให้บริการตามขั้นตอน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของกระบวนการให้บริการ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 7 ที่ว่า “การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการไม่ต้องดำเนินการติดต่อขอรับบริการหลายจุดในเรื่องเดียวกันและเป็นการลดระยะเวลาในการรับบริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการถึงระดับมากที่สุดต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ มีประเด็นสำคัญที่ควรศึกษาวิจัยต่อไปคือ

1. ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมและแต่ละด้านทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่องสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการตามขั้นตอนที่สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์กำหนดไว้ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research/PAR) โดยให้เจ้าหน้าที่สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์ทุกคน ผู้ร่วมบริการและผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เข้าที่ราชพัสดุเกิดความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านต่อไป

3. ผลการวิจัยพบว่า ในจำนวนการให้บริการทั้ง 28 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้มาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง ความต้องการของผู้เข้าที่ราชพัสดุเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่กาฬสินธุ์

## บรรณานุกรม

- กมลพรรณ สุธอย. (2558) “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มหาสารคาม” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- กัญญา หิตติเดช. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เชียงราย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2532). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไกรสร กองฉลาด. (2539). *ความคิดเห็นของข้าราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัด กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จงรัก บุญทันเสน. (2555). *การดำเนินโครงการรัฐเอื้อราษฎร์ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จำลอง คำดีบุญ. (2545). *ผลของการปราบปรามยาเสพติดในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติการในสถานีตำรวจภูธร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จำลอง เงินดี. (2546). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปรีนติ้ง.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวงค์ ฉายบุตร. (2536). *การให้บริการแบบรวบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ชูศรี ออสตรเลีย. (2538). *การให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). *ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนารักษ์, กรม. (2560). *รายงานข้อมูลการเข้าที่ดินราชพัสดุ*. กาฬสินธุ์ : สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์.
- \_\_\_\_\_. (2560). *รายงานผลการปฏิบัติราชการกรมธนารักษ์ ประจำปีงบประมาณ 2560*. กาฬสินธุ์ : สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์.

- \_\_\_\_\_. พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518. กรุงเทพมหานคร : กอนนิติการ กรมธนารักษ์, 2532.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- บุญเหลือ ลาวงศ์. (2539). *ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2544). *ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ประยูร กาญจนกุล. (2535). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหยัด ดงเจริญ. (2545). *ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2551). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2538). *พุทธธรรม*. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2552*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์เคชั่น จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2524). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม.
- วรายุทธ พงษ์ตัน. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่หน้าจุฬาลงกรณ์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- วิโรจน์ สัตย์สณฑ์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่*. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- วิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ. (2539). *การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ราชพัสดุและแนวความคิดในการปฏิรูปการบริหารงานที่ราชพัสดุ เพื่อความมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2556). *การสื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า : การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภินิตย์ ไชครัตนชัย. (2536). *การบริหารการบริการ : พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี*. กรุงเทพมหานคร : สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2539). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2536). *เทคนิคการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมมาตร มณีหยัน. (2554). *ทัศนคติของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มาใช้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สตูล*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมยศ นาวิการ. (2553). *การบริหารสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.
- สมยศ อักษร. (2546). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์. (2560). *ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์*. กาฬสินธุ์ : สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
- สิริกัญญา เหล่างาม. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่มีต่อการทำระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ไปใช้ในการบริหารของกรมคุมประพฤติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. (2521). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2538). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ชูพิชัยกุล และคนอื่นๆ. (2525). *ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก บุญกาวิณ. (2546). *องค์การบริหารส่วนจังหวัดในความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาริศรา จังพานิช. (2553). *ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). *ระบบราชการไทย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Cowell, Donald W. (1984). *The Marketing of Services*. New York : John Wiley & Sons.

- Katz E lihu and Danet Brenda. (1973). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society*. New York : Basic Books.
- McCarthy. (2008). *Knowledge management formal and informal mentoring: An empirical investigation in Lebanese banks*. Learning Organization, The, Vol. 15 Iss: 5.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and Opinions*. New Jersey: Prentice hall Inc.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.







ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1. ดร.ไพรัช พันชมภู

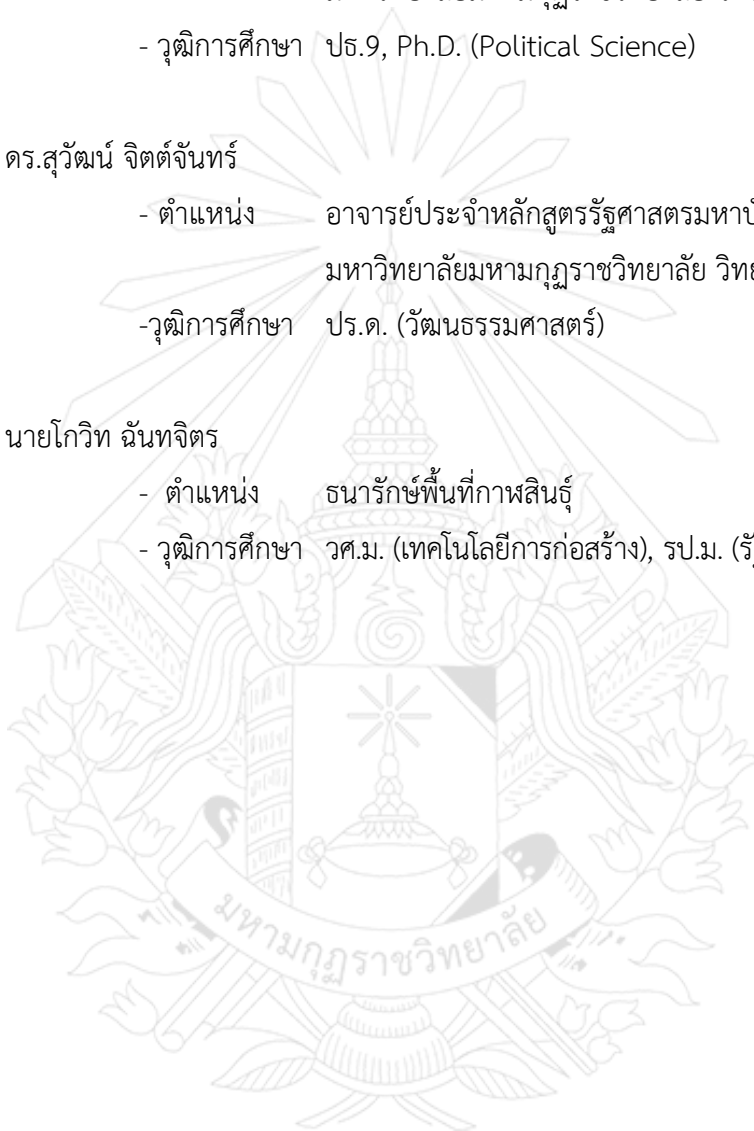
- ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ปธ.9, Ph.D. (Political Science)

2. ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

3. นายโกวิท ฉันทจิตร

- ตำแหน่ง ธารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
- วุฒิการศึกษา วศ.ม. (เทคโนโลยีการก่อสร้าง), รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)





ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเสด็จเมือง  
คำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๒๕

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตฯ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร อาจารย์ ดร.ไพรัช พันขมภู

ด้วย นายไชโย พลทม นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เช่าที่พักที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ชนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขออนุญาตฯ จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงจริญธุรมหาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุญาตจากท่านด้วยดี ขออโนทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวราทร)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด  
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด  
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่ย ๑๑๒  
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘  
[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

อโนทนาขอบคุณ  
(ไพรัช พันขมภู)



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๒๕

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

ด้วย นายไชโย พลหม นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออโนทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวราทร)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

๓๓๐๓๕

๔๓.๕๕๑-๖๐๗๖  
๔ ๓๗ ๖๐

เลขที่ 3837  
น.ร. ๒๕๖๐



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๒๕

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

ด้วย นายไชโย พลหม นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวราทร)  
รองอธิการบดี

เรียน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์  
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ  
งานเพื่อให้ได้ดำเนินการต่อไป

- ส่งคืนกรมการปกครอง
- มีหนังสือที่วิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- ส่งต่อให้กรมการปกครอง
- เขียนเพื่อทราบ
- ส่งมอบให้กรมการปกครอง
- รวมเรื่อง
- ส่งมอบให้กรมการปกครอง
- เป็นส่วนราชการ
- ดำเนินการด้วยวิธีราชการด้วย
- .....

เจ้าพนักงานธุรการ      ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด  
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒  
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘  
[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

นาย  
อินทรีย์



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



รับเลขที่ 3838  
วันที่ 1 สิงหาคม 2560  
ภาควิชา



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเสด็จเมือง  
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๒๕

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

ด้วย นายไชโย พลหม นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวราทร)

รองอธิการบดี

น. ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

โปรดพิจารณาตามขอบหมาย

เพื่อให้ดำเนินการต่อไป

จัดการที่ราชพัสดุ

จัดการรัฐพาณิชย์

ประเมินราคาทรัพย์สิน

บริการทั่วไป

อื่นๆ (โปรดใส่รายละเอียด)

หมักงานธุรการ

ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๕๖๑๘

http:// www.rec.mbu.ac.th



ภาคผนวก ง  
เครื่องมือเพื่อการวิจัย

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
  2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
    - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)
    - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
    - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
- ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะไม่มีผลใดๆ ต่อตัวท่านหากแต่เพื่อประโยชน์ต่อการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ต่อไป

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

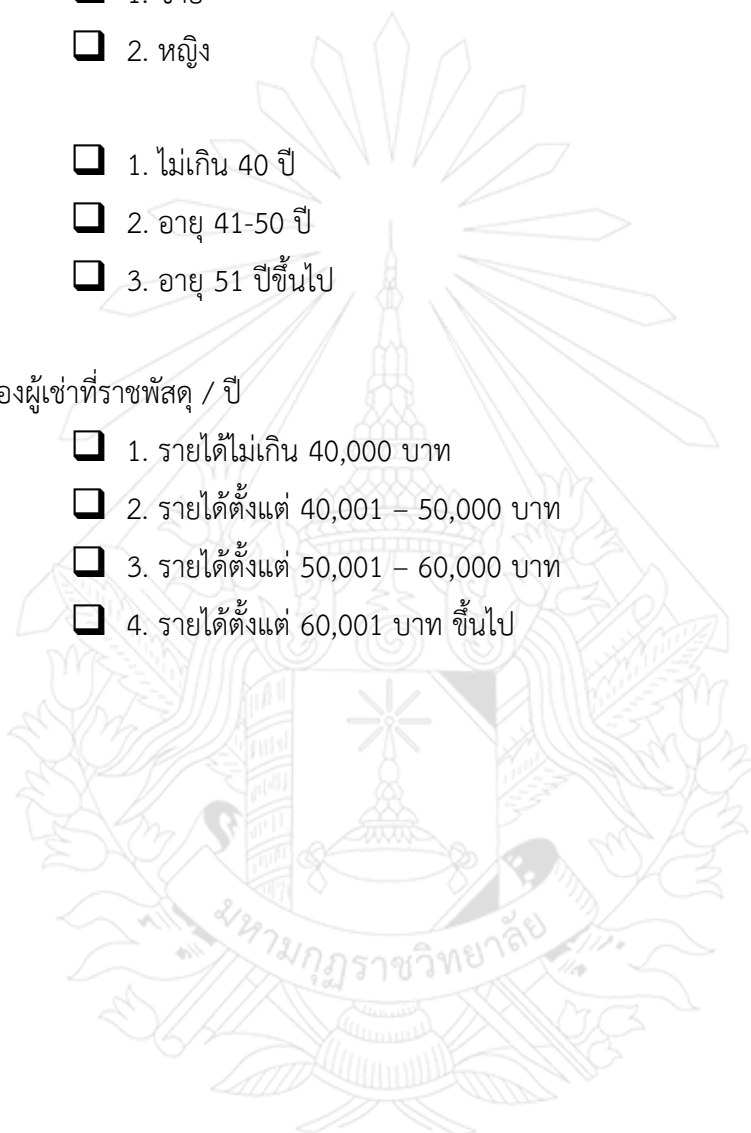
นายไชโย พลทอม

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่กำหนดให้ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ  1. ชาย  
 2. หญิง
2. อายุ  1. ไม่เกิน 40 ปี  
 2. อายุ 41-50 ปี  
 3. อายุ 51 ปีขึ้นไป
3. รายได้ของผู้เช่าที่ราชพัสดุ / ปี  
 1. รายได้ไม่เกิน 40,000 บาท  
 2. รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท  
 3. รายได้ตั้งแต่ 50,001 – 60,000 บาท  
 4. รายได้ตั้งแต่ 60,001 บาท ขึ้นไป



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์  
พื้นที่กาฬสินธุ์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเพียง  
คำตอบเดียวและกรุณากรอกให้ครบทุกข้อ โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

หมายเลข 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

หมายเลข 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

หมายเลข 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่กาฬสินธุ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ					
2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
3	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อ ภาระงานในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ					
4	เจ้าหน้าที่คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอ คำปรึกษา					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
6	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ ในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุเป็นที่น่า พอใจ					
7	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่					

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่กาฬสินธุ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	<b>2. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ					
2	สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการ จัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้ มารับบริการอย่างเพียงพอ					
3	สถานที่ให้บริการมีห้องสุขาที่สะอาดและ เพียงพอ					
4	สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการมีความ เหมาะสมและเพียงพอ					
5	สถานที่ให้บริการ มีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับ บริการ ได้อย่างเหมาะสม					
6	การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการ ติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ					
7	มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน					
	<b>3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ</b>					
1	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น แก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์					
2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ (อุปกรณ์สำนักงาน)					
3	เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสม กับลักษณะงานที่ให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ ในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ					

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5	ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					
6	มีแบบฟอร์มคำร้องขอต่างๆ คู่มือและเอกสารที่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ					
7	มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ					
	<b>4. ด้านขั้นตอนการบริการ</b>					
1	บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับก่อนหลัง					
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
5	ผู้เข้าได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
6	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ของการติดต่อขอรับบริการ					
7	การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์  
**คำชี้แจง** เพื่อให้การบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอความ  
 กรุณาได้เขียนข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของท่านในที่กำหนดไว้ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

**1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

**2. ด้านสถานที่ให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

**3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

**4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ  
คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



## RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean If item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected Item- Total Correlation Deleted	Alpha if item
ข้อ 1	125.4667	23.706	.395	.682
ข้อ 2	125.2667	24.202	.428	.683
ข้อ 3	125.1333	24.395	.373	.686
ข้อ 4	125.2333	23.840	.388	.683
ข้อ 5	125.2333	26.185	.019	.710
ข้อ 6	125.4333	26.254	-.022	.717
ข้อ 7	125.2667	24.340	.398	.685
ข้อ 8	125.4333	28.530	-.421	.738
ข้อ 9	125.0667	24.754	.427	.687
ข้อ 10	125.3333	22.161	.557	.664
ข้อ 11	125.2333	23.840	.520	.677
ข้อ 12	125.3667	22.861	.380	.682
ข้อ 13	125.0667	26.340	.006	.708
ข้อ 14	125.0667	26.340	.006	.708
ข้อ 15	125.0667	24.409	.346	.688
ข้อ 16	125.1667	26.075	.050	.707
ข้อ 17	125.1000	26.576	-.056	.712
ข้อ 18	124.9667	25.964	.185	.700
ข้อ 19	125.3333	27.885	-.307	.731
ข้อ 20	125.3333	24.437	.364	.687
ข้อ 21	125.5667	23.013	.482	.674
ข้อ 22	125.2000	24.855	.256	.694
ข้อ 23	125.3667	23.275	.468	.676
ข้อ 24	125.3667	24.171	.314	.689
ข้อ 25	125.1333	25.775	.093	.705
ข้อ 26	125.4667	23.844	.250	.696
ข้อ 27	125.2333	24.599	.297	.691
ข้อ 28	125.4000	25.076	.193	.699

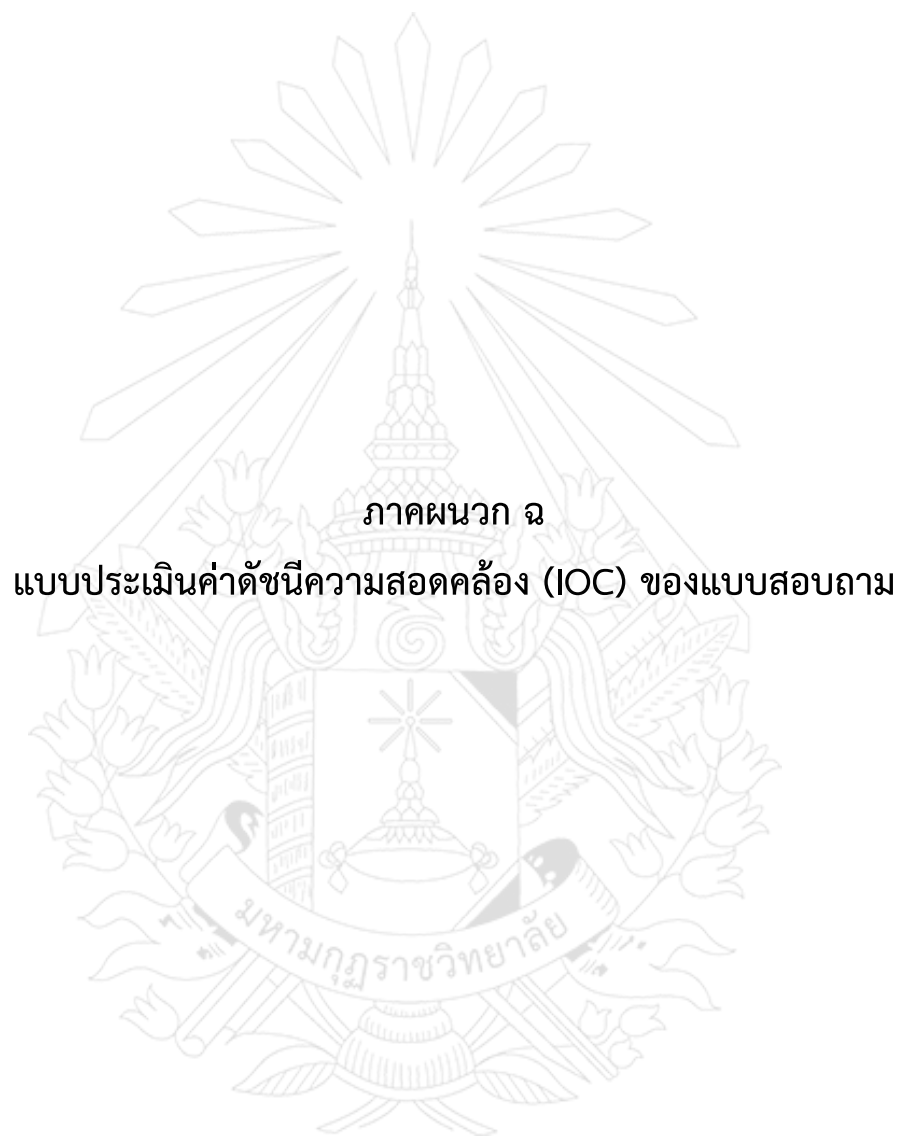
Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of items = 28

Alpha = .70





ภาคผนวก ฉ

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์  
ขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์  
(Item Objective Congruence Index = IOC) และช่วยพิจารณาให้ครบทุกข้อด้วย ขอพระคุณเป็นอย่างสูง

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	การพิจารณา			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	+ 1	+ 1	+ 1	1
2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายคดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	+ 1	+ 1	+ 1	1
3	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อภาระงานในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ	+ 1	+ 1	+ 1	1
4	เจ้าหน้าที่คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา	+ 1	+ 1	+ 1	1
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	+ 1	+ 1	+ 1	1
6	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุเป็นที่น่าพอใจ	+ 1	+ 1	+ 1	1
7	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	+ 1	+ 1	+ 1	1
	<b>2. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>				
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ	+ 1	+ 1	+ 1	1
2	สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	+ 1	+ 1	+ 1	1
3	สถานที่ให้บริการมีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ	+ 1	+ 1	+ 1	1
4	สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	+ 1	+ 1	+ 1	1

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	การพิจารณา			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
5	สถานที่ให้บริการ มีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร ไว้บริการผู้มาติดต่อขณะรอรับบริการ ได้อย่างเหมาะสม	+ 1	+ 1	+ 1	1
6	การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อประสานงานน่าพึงพอใจ	+ 1	+ 1	+ 1	1
7	มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน	+ 1	+ 1	+ 1	1
	<b>3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ</b>				
1	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	+ 1	+ 1	+ 1	1
2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ (อุปกรณ์สำนักงาน)	+ 1	+ 1	+ 1	1
3	เครื่องมือและอุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ	+ 1	+ 1	+ 1	1
4	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการให้บริการผู้เข้าที่ราชพัสดุ	+ 1	+ 1	+ 1	1
5	ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	+ 1	+ 1	+ 1	1
6	มีแบบฟอร์มคำร้องขอต่างๆ คู่มือและเอกสารที่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ	+ 1	+ 1	+ 1	1
7	มีอุปกรณ์ พร้อมสำรองไว้เพื่อให้บริการต่อผู้เข้ามาบริการในแต่ละช่วงเวลาเพียงพอ	+ 1	+ 1	+ 1	1
	<b>4. ด้านขั้นตอนการบริการ</b>				
1	บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเรียงตามลำดับก่อนหลัง	+ 1	+ 1	+ 1	1
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	+ 1	+ 1	+ 1	1

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์	การพิจารณา			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
3	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	+ 1	+ 1	+ 1	1
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	+ 1	+ 1	+ 1	1
5	ผู้เข้าได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	+ 1	+ 1	+ 1	1
6	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังของการติดต่อขอรับบริการ	+ 1	+ 1	+ 1	1
7	การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด	+ 1	+ 1	+ 1	1





ภาคผนวก ข

ภาพรางวัลของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์







## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นายไชโย พลหม
วัน เดือน ปี เกิด	22 พฤศจิกายน 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	166 หมู่ 16 ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ปฏิบัติการ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

