



# วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่า  
สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร

**Factors Affecting Rent Defaults and Satisfaction of the Crown  
Property Tenants in Bangkok Metropolitan**

นางสาวธิดา นวมะตานนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2551



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ปริญญา

เศรษฐศาสตร์

สาขา

เศรษฐศาสตร์

ภาควิชา

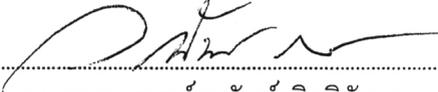
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Rent Defaults and Satisfaction of the Crown Property Tenants  
in Bangkok Metropolitan

นามผู้วิจัย นางสาวธิดา นวมะตานนท์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

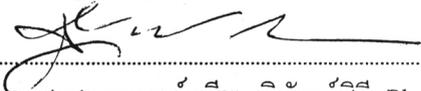
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(  รองศาสตราจารย์วรนันท์ กิตติอมปานนท์, M.A. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(  อาจารย์จรัสศักดิ์ พงษ์พิชญพิจิตร, Ph.D. )

หัวหน้าภาควิชา

(  รองศาสตราจารย์ชูชีพ พิพัฒน์ศิริ, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(  รองศาสตราจารย์วินัย อากงหาญ, M.A. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 21 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2561

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สิน  
ส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Rent Defaults and Satisfaction of the Crown Property Tenants  
in Bangkok Metropolitan

โดย

นางสาวธิดา นวมะตานนท์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2551

ธิดา นวมะตานนท์ 2551: ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงาน  
ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์  
ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์วรินทร์ กิตติอัมพานนท์,  
M.A. 112 หน้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงาน  
ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์  
โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัย ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม  
ได้แก่ (1) กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตรงตามเวลา หรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) (2) กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัด  
หนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 6 เดือน) และ (3) กลุ่มผู้เช่าที่ถึงแก่ชำระค่านินคืด (ค้างชำระ  
ตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) รวมทั้งหมด 400 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มอย่างเป็นสัดส่วนร่วมกับวิธีการ  
แบบสะดวกและใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงปริมาณด้วยแบบจำลองโลจิส

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มผู้เช่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับ  
มัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ในครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ  
10,001 – 20,000 บาท ส่วนผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อ  
การค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร คือ  
ตัวแปรอาชีพรับจ้าง สัดส่วนจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ระดับความ  
เชื่อมั่นร้อยละ 90 และสัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99  
ส่วนทางด้านความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า ความพึงพอใจใน  
ภาพรวมที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ อยู่ในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.42  
โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (2) ด้านพนักงาน  
และการต้อนรับ มีความพึงพอใจในระดับมาก (3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก  
(4) ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (5) ด้านสถานที่ประกอบการ มีความพึงพอใจ  
ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา กล่าวคือ มาตรการในการติดตามทวงหนี้ วิธีการติดตามทวงหนี้ของ  
เจ้าหน้าที่ ควรจะเร่งติดตามหนี้ตั้งแต่ระยะแรก ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เช่าตระหนักในภาระหนี้ของตนเอง  
และการออกไปพบปะกับผู้เช่าให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้เช่าที่เพิ่งเริ่มค้างชำระ 3 เดือน ไม่ควรปล่อยปละละเลย  
ให้หนี้ค่าเช่าพอกพูนขึ้น ซึ่งจะทำให้การติดตามชำระหนี้ยากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อย  
ให้มีที่อยู่อาศัย

ธิดา นวมะตานนท์

ลายมือชื่อนิสิต

วรินทร์ กิตติอัมพานนท์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

114 / 110 / 2551

Thida Nawamatanon 2008: Factors Affecting Rent Defaults and Satisfaction of the Crown Property Tenants in Bangkok Metropolitan. Master of Economics, Major Field: Economics, Department of Economics. Thesis Advisor: Associate Professor Waranun Kittiampanont, M.A. 112 pages.

The objective of this thesis is to study factors affecting rent default and satisfaction of the Crown Property Bureau's tenants for only living in Bangkok. The study was undertaken by questionnaires distribution to 400 tenant samples. The sampling method is proportionate grouping incorporated with convenient method. The samples were classified into 3 groups which are : (1) Normal status (Pay in time or rent default less than 2 months) (2) Tenants in arrears (rent default 3 – 6 months) (3) Stop payment wait for prosecute (rent default over 6 months). Then, descriptive and quantitative analysis was done by applying Logit Model.

The analysis illustrated that majority of the sampling group is female at the age of 41 – 50 years old. Their education level is high school. Occupation is trade/business. The average family income is 10,001 – 20,000 baht per month. Quantitative study results revealed that statistic significant factors effected rent defaults of the Bureau's tenant for living in Bangkok are occupation and proportion of earning member in family with statistic level of 0.10 at 90 percent confidence interval. Another significant factor is proportion of rent to income with statistic level of 0.01 at 99 percent confidence interval. About satisfaction of tenants to the Crown Property Bureau, the results show that overall satisfaction at the high level. The average satisfaction equals to 3.42. The satisfaction towards each category is as follow: (1) Satisfaction in benefit management at the high level (2) Satisfaction to the officer and service at the high level (3) Satisfaction to waiting time for service at the high level (4) Satisfaction to facilities at the medium level (5) Satisfaction to place of service at the high level.

The suggestion from this study is the regulation and method for following a default rate of renting should be done at the first stage because it will be stimulate tenants to realize their debt and should visit more tenants especially tenants group that just to be in arrears 3months. Don't neglect debt to be increase that will be more difficult to follow a default rate of renting include helping poor to have accommodation.

Thida Nawamatanon

Student's signature

Waranun Kittiampanont

Thesis Advisor's signature

14 / Mar / 2008

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ ความกรุณา และความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วรนันท์ กิตติอัมพานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง และขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.จิรศักดิ์ พงษ์พิชญพิจิตร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันมีประโยชน์ต่อการพัฒนาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ทุกท่าน ได้ให้การสนับสนุนในการศึกษา และให้โอกาสในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณคนัยกิติ์ สุขสว่าง และเพื่อน ๆ ที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจมา โดยตลอด และขอขอบคุณผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่ให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน การศึกษา และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ประโยชน์ ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน และหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ธิดา นวมะตานนท์

มีนาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสารและแนวคิดทฤษฎี	9
การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดทฤษฎี	16
แนวคิดทฤษฎีค่าเช่าที่ดิน	16
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้	19
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
แนวคิดการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก	26
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย	38
สมมติฐานในการวิจัย	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
ข้อมูลส่วนบุคคล	42
ข้อมูลด้านองค์ประกอบการเช่า	47
ข้อมูลด้านบริหารจัดการหนี้	54
การทดสอบสมมติฐาน	55
ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	62
ความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
ข้อเสนอแนะ	78
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	82
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก ตารางการกำหนดตัวอย่างประชากร	86
ภาคผนวก ข แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของสำนักงานฯ	88
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ง การชำระเงินค่าเช่า	97
ภาคผนวก จ สารสัมพันธ์ และแผ่นพับ	99
ภาคผนวก ฉ วารสารสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	106
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	112

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยในแต่ละกลุ่มตามระยะเวลาการชำระค่าเช่า ในปี 2549	4
2	ตารางการแจกแจงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัย ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	31
3	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างของผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงาน ทรัพย์สินฯ ในปี 2549	41
4	ลักษณะทั่วไปของผู้เช่าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	43
5	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า	46
6	องค์ประกอบการเช่าของผู้เช่าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	50
7	องค์ประกอบการเช่าของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า	52
8	ข้อมูลด้านการบริหารจัดการหนี้กับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า	54
9	เมตริกแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ในแบบจำลองการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	57
10	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	59
11	ความเหมาะสมของแบบจำลองในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระ ค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	61

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่าในการใช้บริการ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	62
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านการจัด ประโยชน์	63
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านพนักงาน และการต้อนรับ	64
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่าระยะเวลาใน การให้บริการ	65
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านความ สะดวกที่ได้รับ	66
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสถานที่ ประกอบการ	67
18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตาม กลุ่มผู้เช่า	68
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตาม กลุ่มผู้เช่า	69
20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า เป็น รายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	ข้อคิดเห็นในทางบวกของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	71
22	ข้อคิดเห็นในทางลบของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	72
23	ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	73
ตารางผนวกที่		
1	การกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.5	87
2	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานฯ	90

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	อุปทานของที่ดินคงที่	17
2	ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างเงินกู้	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

ที่ดินเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตที่สำคัญทางเศรษฐศาสตร์ที่จะรองรับต่อความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดของมนุษย์ ในขณะที่อุปทานทางกายภาพของที่ดิน (Physical Supply of land) มีอย่างจำกัดไม่อาจขยายออกไปได้ จากข้อจำกัดในปริมาณของที่ดิน จึงไม่อาจทำให้มนุษย์ทุกคนมีสิทธิถือครองในที่ดินได้ตามความต้องการ แต่ก็ยังมีอุปสงค์ต่อที่ดิน (Demand for land) เพื่อรองรับความจำเป็นด้านต่าง ๆ เริ่มจากความจำเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านที่อยู่อาศัย โดยต้องจ่ายค่าตอบแทนการใช้ที่ดิน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปเงินหรือทรัพย์สินอย่างหนึ่งอย่างใด ที่เรียกว่า “ค่าเช่า” ลักษณะดังกล่าวนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ถือว่าเป็น “การเช่า” ซึ่งอาจจะเป็นการเช่าที่ดินของเอกชน (Private Property) หรือเช่าที่ดินของรัฐ (State Property) เพื่อดำเนินกิจการที่ตนเองต้องการ

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2491 มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติการ ดูแลรักษา และจัดหาผลประโยชน์ของทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีคณะกรรมการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีอำนาจดูแลโดยทั่วไปในกิจกรรมของสำนักงานทรัพย์สินฯ คณะกรรมการประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ โดยตำแหน่ง และกรรมการอื่นอีกไม่น้อยกว่า 4 คน ซึ่งพระมหากษัตริย์จะได้ทรงแต่งตั้ง และในจำนวนนี้ได้ทรงแต่งตั้งให้เป็นผู้อำนวยการสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ 1 คน ถือเป็นกรรมการและผู้อำนวยการด้วยผู้อำนวยการฯ มีอำนาจหน้าที่ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย และมีอำนาจลงชื่อเป็นสำคัญผูกพันสำนักงานทรัพย์สินฯ (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กองการพนักงาน, 2537: 5)

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นองค์กรที่มีสินทรัพย์ในความดูแลจำนวนมาก โดยเฉพาะอสังหาริมทรัพย์อันประกอบด้วยที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ปัจจุบันอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานฯ ประกอบไปด้วยที่ดินและอาคาร ปัจจุบันสำนักงานทรัพย์สินฯ มีภารกิจหลัก 2 ด้าน คือ การจัดประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ โดยมีอสังหาริมทรัพย์ในความดูแลประมาณ 37,000 สัญญา กระจายอยู่ในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และส่วนภูมิภาค มีการบริหารจัดการ

อสังหาริมทรัพย์ ด้วยการจัดประโยชน์อสังหาริมทรัพย์อย่างเหมาะสม โดยยึดหลักการให้ความเป็นธรรมต่อผู้เช่า และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุด และการลงทุนในหลักทรัพย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การลงทุนระยะยาวในธุรกิจหลัก (Core Business) และการลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยยึดหลักการ “ดูแล รักษา อย่างเป็นธรรม” (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ยืนยันด้วยความพอเพียง, 2549: 11)

ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้เช่าทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจ เพื่อสนับสนุนงานหลักในการเพิ่มรายได้จากอสังหาริมทรัพย์ของสำนักงานฯ ที่ฝ่ายบริหารงานอสังหาริมทรัพย์ ฝ่ายโครงการพิเศษ และฝ่ายบริหารภูมิภาคดูแลรับผิดชอบอยู่

ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจส่วนแรก คือ กองลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกองที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และมีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจอันดีอย่างต่อเนื่องกับผู้เช่า เพื่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และเกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เช่าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เช่า

ส่วนที่สอง คือ กองบริการลูกค้า จะมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างสำนักงานฯ และลูกค้าหรือผู้เช่า ทำให้ลูกค้าประทับใจในการให้บริการทั้งในส่วนงานที่ปฏิบัติที่กองบริการลูกค้า เช่น การยื่นเรื่องร้องคำร้องต่างๆ การทำสัญญาเช่าใหม่ การขออนุญาตต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าทุกคน โดยกองบริการลูกค้า ซึ่งพนักงานทุกคน ที่ให้บริการ พร้อมทั้งจะต้อนรับและให้คำแนะนำแก่ผู้เช่าทุกคนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและความพอใจ ณ อาคารงานส่งเสริมธุรกิจ โดยผู้เช่าไม่ต้องมีภาระในการเสียค่าใช้จ่ายพิเศษอื่นใด นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายตามปกติซึ่งประกอบด้วย ค่าเช่า ค่าธรรมเนียมการเช่า ค่าภาษี เป็นต้น

แต่เดิม สำนักงานทรัพย์สินฯ มีช่องทางในการชำระค่าเช่า 2 รูปแบบดังนี้

1. ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสของสำนักงานทรัพย์สินฯ ณ อาคารส่งเสริมธุรกิจ

2. ชำระผ่านธนาคาร (ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือ ธนาคารกรุงไทย) โดยมีเงื่อนไขยอดชำระมากกว่า 100 บาทต่อเดือน

ต่อมาในปี 2550 สำนักงานทรัพย์สินฯ เปิดบริการชำระค่าเช่าในรูปแบบใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่ามากขึ้น โดยเพิ่มการชำระเงินอีก 2 ช่องทาง คือ

1. ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
2. ตู้เอทีเอ็ม Laser Zone หรือเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ซึ่งผู้เช่าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยสำนักงานทรัพย์สินฯ เป็นผู้จ่ายค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิส รายการละ 15 บาท และค่าธรรมเนียมสำหรับตู้เอทีเอ็ม Laser Zone หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลรายการละ 10 บาท ต่างจังหวัดรายการละ 20 บาท แทนผู้เช่า

ส่วนที่สาม คือ กองบริหารงานลูกค้า ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลผู้เช่า วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของการร้องทุกข์เพื่อจัดทำแผนในเชิงรุก รวมถึงงานติดตามและออกหนังสือทวงถามอันเกิดจากการผิดนัดชำระค่าเช่าของผู้เช่า ซึ่งผู้เช่าที่มีการค้างชำระไม่ถึง 3 เดือน สำนักงานทรัพย์สินฯ ยังถือว่าผู้เช่าอยู่ในสถานะปกติ หากครบ 3 เดือน ผู้เช่ายังไม่มาชำระค่าเช่า ถือว่าผู้เช่าที่ค้างชำระถึง 3 เดือนนั้นมีสถานะที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ต้องติดตามเร่งรัดหนี้สิน

การติดตามทวงถามการค้างชำระค่าเช่า ซึ่งมีขั้นตอนการติดตามดังนี้

1. เมื่อผู้เช่าค้างชำระค่าเช่าถึง 3 เดือน เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ติดต่อผู้เช่า ติดตามทวงถามถึงการค้างชำระค่าเช่า
2. มีจดหมายเตือนลงทะเบียน ถึงผู้เช่า พร้อมแจ้งค่าเช่าค้างชำระ ฉบับที่ 1 มีระยะเวลาให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระภายใน 30 วัน

3. มีจดหมายลงทะเบียนเตือนครั้งสุดท้ายถึงผู้เช่า พร้อมแจ้งค่าเช่าค้างชำระ ฉบับที่ 2 มีระยะเวลาให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระภายใน 30 วัน

4. กรณีจดหมายไม่ถึง หรือตีกลับ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อส่งจดหมายพร้อมติดประกาศ ณ สถานที่เช่า กำหนด 15 วัน

5. ส่งสำนักกฎหมาย ติดตาม ฟ้องคดี บอกละเมิดการเช่า

ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมี ผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยเท่านั้นประมาณ 11,000 ราย และผู้วิจัยได้รวบรวมจำนวนผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยตามกลุ่มต่าง ๆ ในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยในแต่ละกลุ่มตามระยะเวลาการชำระค่าเช่า ในปี 2549

กลุ่มผู้เช่า	จำนวน (ราย)
1. กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน)	6,727
2. กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน)	2,694
3. กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป)	1,217
<b>รวม</b>	<b>10,638</b>

ที่มา: สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (2549)

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยที่ค้างชำระค่าเช่าของจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 1 จะเห็นว่าผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน และผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี จำนวน 3,911 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 ของจำนวนผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัย ในฐานะพนักงาน ปฏิบัติงานในสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งมีหน้าที่จัดประโยชน์ อสังหาริมทรัพย์ เห็นว่าเป็นโอกาสอันดีที่จะได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่า และความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และเพื่อเป็นแนวทางในการ แก้ไขและพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์ รวมถึงการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและนำไปสู่ การพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
3. เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานในการนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่
  - 1.1 ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เช่า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ และรายจ่าย
  - 1.2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบของการเช่า ประกอบด้วย ระยะเวลาในการอยู่อาศัย จำนวนผู้เช่า วิธีการชำระค่าเช่า อัตราค่าเช่าต่อเดือน วันและเวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่า

1.3 ปัจจัยด้านความสามารถในการจัดการบริหารหนี้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ประกอบด้วยข้อมูลด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ค่าเช่า การรับทราบถึงการดำเนินงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เมื่อผู้เช่าผิดเงื่อนไขการชำระค่าเช่า และความเห็นของผู้เช่าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบของเจ้าหน้าที่

1.4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ประกอบด้วยด้านการจัดประโยชน์ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านสถานประกอบการ

2. ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาเฉพาะผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าในปี 2549

3. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้แบ่งผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน)

3.2 กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน)

3.3 กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป)

จำนวนประชากร ได้แก่ ประชากรที่เป็นผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร ประมาณ 10,638 ราย

4. ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2550

## นิยามศัพท์

**สำนักงานทรัพย์สินฯ** หมายถึง สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

**ผู้เช่า** หมายถึง ผู้เช่าที่มีนิติสัมพันธ์กับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ตามสัญญาเช่าซึ่งมีเงื่อนไขและระยะเวลาที่ชัดเจนระบุไว้ในสัญญา คือ ประชาชนที่เป็นผู้เช่าที่ดินหรืออาคารของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

**การชำระค่าเช่า** หมายถึง กำหนดเวลาที่ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ นำเงินค่าเช่ามาชำระให้กับผู้ให้เช่าในแต่ละเดือน

**การชำระค่าเช่าสถานะปกติ** หมายถึง การที่ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ นำเงินค่าเช่ามาชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน

**การค้างชำระค่าเช่า** หมายถึง กำหนดเวลาที่ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ไม่นำเงินค่าเช่ามาชำระให้กับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

**รายได้ในครอบครัว** หมายถึง รายได้จากประกอบอาชีพของทุกคนในครอบครัวที่นำมารวมกันต่อเดือน

**สถานภาพส่วนบุคคล** หมายถึง สาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้เช่าค้างชำระค่าเช่า ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, อาชีพ, จำนวนสมาชิกในครอบครัว

**ระยะเวลาในการอยู่อาศัย** หมายถึง ช่วงระยะเวลาของการอยู่อาศัยในสถานที่เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ตั้งแต่วันที่เช่าอยู่อาศัยจนถึงวันที่สัมภาระ

**การจัดการบริหารหนี้** วิธีการดำเนินงานในการบริหารหนี้ พิจารณาได้จากการติดตามทวงถาม การเร่งรัดติดตามหนี้ค่าเช่า การออกไปพบปะผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า และการประนอมหนี้ค่าเช่าของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ

**การเร่งรัดติดตามหนี้ค่าเช่า** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ออกหนังสือเตือนเกี่ยวกับการค้างชำระค่าเช่าและแจ้งยอดค่าเช่าค้างชำระให้ผู้เช่าทราบเพื่อผลในการชำระหนี้

**การประนอมหนี้ค่าเช่า** หมายถึง ผู้เช่าที่ค้างชำระเป็นจำนวนมากจนถูกดำเนินคดี หรือไม่ถูกดำเนินคดีก็ตาม และสามารถทำความตกลงกับสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้ โดยจะผ่อนชำระค่าเช่าที่ค้างชำระในจำนวนเงินงวดที่เพิ่มมากขึ้นหรือเพิ่มจำนวนงวด

**ความพึงพอใจของผู้เช่า** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่ผู้เช่ามีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งสามารถวัดได้จาก 5 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดประโยชน์
2. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
4. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
5. ด้านสถานที่ประกอบการ

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสารและแนวคิดทฤษฎี

ในบทนี้จะนำเสนอ การตรวจเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างกรอบแนวความคิดอันจะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### การตรวจเอกสาร

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงผลงานการวิจัยที่ผ่านมาในอดีต พบว่ามีงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแต่ละท่านที่ได้ศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

วรรณลักษณ์ ธนธรรมทิส (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ : ศึกษากรณีจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดปทุมธานี 4) เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นผู้เช่าราชพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 209 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าก่อนกำหนด ร้อยละ 48.8 ชำระตรงตามกำหนด ร้อยละ 34.4 และชำระช้ากว่ากำหนด ร้อยละ 16.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ได้แก่ อาชีพ รายได้ในครอบครัว รายจ่ายในครอบครัว ความเพียงพอของรายได้ ลักษณะการครอบครอง กฎ ระเบียบ วิธีการชำระค่าเช่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดเก็บค่าเช่า และการมีส่วนร่วม ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัย อัตราค่าเช่า และมาตรการติดตามทวงถามค่าเช่าค้างชำระ ไม่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ และมีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มวิธีการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ เช่น การโอนเงินผ่านธนาคาร ให้เจ้าหน้าที่ออกไปจัดเก็บที่อาคารอยู่อาศัย การชำระ

ผ่านอินเทอร์เน็ต และการให้เอกชนเข้ามารับหน้าที่จัดเก็บค่าเช่าแทนหน่วยงานของทางราชการ เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงกฎ ระเบียบ

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของแนวคิดทฤษฎี และรูปแบบวิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อออกแบบสอบถามผู้เช่าเกี่ยวกับการชำระเงินค่าเช่าในแต่ละกลุ่ม

दनัยกิติ์ สุขสว่าง (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในสายตาของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในสายตาของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนเพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จากสื่อทั่วไปและศึกษาการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จากสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ต่อไป กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามรูปแบบการเช่า ได้แก่ อยู่อาศัย และหาประโยชน์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.68 ภาพลักษณ์ด้านการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 และภาพลักษณ์ด้านการจัดประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 ตัวแปรคุณลักษณะทางด้านประชากรที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา และรูปแบบการเช่าจะมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่แตกต่างกัน การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.801 การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.434 และการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.543

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

อรุณชัย ภักทรานนท์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การค้างชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาการค้างชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัยในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้างชำระค่าเช่า ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนที่หนึ่งจะเป็นการศึกษาจากผู้เช่า โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนที่สองเป็นการศึกษาด้านผู้ให้เช่า โดยศึกษาถึงลักษณะขององค์กรโดยใช้ SWOT Analysis

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การค้างชำระค่าเช่ามาจากสาเหตุ 2 ประการหลัก ๆ คือ 1) สาเหตุที่เกิดจากทางด้านของผู้เช่า คือ ในอดีตที่ผ่านมาเคยได้รับการปฏิเสธการรับชำระค่าเช่าและการต่อสัญญาเช่า จนผู้เช่าเริ่มมีแนวความคิดว่าที่ดินของทางราชการย่อมจะต้องผ่อนผันการดำเนินการกับผู้เช่าที่ค้างชำระ ไม่ดำเนินการอย่างเคร่งครัด และรู้สึกที่ไม่จำเป็นต้องชำระค่าเช่าก็สามารถใช้ประโยชน์ที่ดินต่อไปได้ ประกอบกับทางราชการไม่มีความชัดเจนในการวางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดิน ผู้เช่าจึงเกิดความไม่มั่นใจว่าทางราชการจะจัดให้เช่าต่อไปได้มากน้อยเพียงไร และถ้ามีการนำค่าเช่าที่ค้างมาชำระให้แล้ว ต่อไปอาจมีการบอกเลิกสัญญาเช่าอีกครั้ง การชำระเงินดังกล่าวจะเป็นการสูญเปล่า ประกอบกับผู้เช่าไม่ทราบถึงสิทธิประโยชน์จะได้รับหากไม่มีการค้างชำระค่าเช่า จึงไม่มีแรงจูงใจที่จะชำระค่าเช่าให้ตรงเวลา 2) สาเหตุที่เกิดจากทางด้านของผู้ให้เช่า คือ จากการวิเคราะห์องค์กร โดยใช้ SWOT พบจุดอ่อนว่า ไม่มีฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ เช่น บัญชีรายชื่อผู้เช่า แผนที่ตั้งแสดงตำแหน่งที่ตั้งและเขตเช่า ทำให้เป็นการยากลำบากที่จะติดตามเร่งรัดโดยการลงสำรวจในพื้นที่ที่จะกระทำได้อีกแต่เพียงการแจ้งเป็นหนังสือเท่านั้น ส่วนจุดอ่อนอีกประการหนึ่ง คือ การขาดการวางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินแบบบูรณาการ ทำให้เกิดความสับสนในแผนการใช้ที่ดิน ผู้เช่าไม่มีความมั่นใจที่จะมาชำระค่าเช่า และอุปสรรคที่สำคัญ คือ การบริหารที่ราชพัสดุไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากส่วนราชการอื่น ๆ ซึ่งอาจมีนโยบายการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป เช่น กรมศิลปากรมุ่งที่จะอนุรักษ์โบราณสถานที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ในขณะที่กรมธนารักษ์จำเป็นต้องมุ่งแก้ไขปัญหาการไม่มีที่อยู่อาศัยของราษฎร จึงทำให้ผู้เช่าเกิดความสับสนต่อนโยบายการปฏิบัติงานของราชการ และมีข้อเสนอแนะจากการที่ทางราชการเคยปฏิเสธการรับชำระค่าเช่า และต่ออายุสัญญาเช่า ผู้เช่าในพื้นที่บริเวณที่มีการ

สงวนไว้เพื่อจัดตั้งศูนย์ราชการจังหวัด ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ผู้เช่าในพื้นที่บริเวณอุทยานแห่งชาติประวัติศาสตร์ ต้องหาข้อสรุปที่ยึดอย่างชัดเจนกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ใช้ความรู้ที่หลากหลายมาประกอบกันในการวางแผนการดำเนินการ ต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการที่ราชพัสดุอย่างต่อเนื่อง โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรจัดระบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของแนวคิดทฤษฎีค่าเช่า ความหมาย และลักษณะของค่าเช่า ความสำคัญของการเช่าที่ดินมาใช้ในการทำวิจัย

วรสิทธิ์ โนนานนท์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งนี้เพื่อนำปัจจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบการให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยรายใหม่ เพื่อป้องกันการสินเชื่อค้างชำระ

การศึกษาได้ใช้ข้อมูลของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่สามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ได้ตามกำหนด และกลุ่มที่ไม่สามารถชำระเงินกู้คืนได้ตามกำหนด

แบบจำลองที่ใช้ประกอบการศึกษานี้ คือแบบจำลองโลจิท (Logit) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถใช้กับแบบจำลอง จำนวน 5 ตัวแปร คือ ตัวแปรอาชีพ อายุ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และวัตถุประสงค์ในการขอกู้

ผลการศึกษานี้สามารถนำไปพัฒนาการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งควรกำหนดหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ดังนี้ 1) ผู้กู้ควรมีอาชีพที่มีเงินเดือนหรือรายได้ประจำที่แน่นอน 2) อายุของผู้กู้ควรสูงกว่า 31 ปี 3) ผู้กู้ต้องเปิดเผยหรือแสดงรายละเอียดรายได้และรายจ่ายของครอบครัว แก่ธนาคารตามความเป็นจริง 4) ผู้กู้ที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท ควรกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนไม่เกิน 10 ปี 5) ธนาคารต้องติดตามตรวจสอบลูกหนี้ให้ใช้เงินกู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของวิธีวิจัย โดยใช้สมการถดถอยโลจิสติก (Logistic regression) หรือ สมการถดถอยโลจิต (Logit regression) มาใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

นพินดา หาญจริง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมา และลักษณะทั่วไปของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม โดยเลือกเขตที่มีผู้อยู่ในวัยทำงานมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ถึง 10 จากทั้งหมด 50 เขต จำนวน 400 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มอย่างเป็นสัดส่วนร่วมด้วยวิธีการแบบสะดวกและใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และเชิงปริมาณด้วยแบบจำลองโลจิท

ผลการศึกษาเชิงพรรณนาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนมากมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มีการศึกษาระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ตัวแปรทางด้านรายได้ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ และให้ความคุ้มครองในทิศทางที่เป็นลบ ส่วนทางด้านทัศนคตินั้นปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมาก คือ ความมั่นคงและฐานะทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ คือ ความน่าเชื่อถือของตัวแทน ปัจจัยทางด้านราคาของกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมาก คือ การจ่ายเงินปันผล ส่วนปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ คือ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของแนวคิดการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิท และวิธีการวิจัย มาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการและด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการ และสำนักงานเขตที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 15 สำนักงานเขต

#### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการ สำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มาเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อทางการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่เทศบาลเมืองราชบุรี จำนวน 15 ชุมชน จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและใช้สถิติค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และเปรียบเทียบความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ประกอบการพรรณนา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-45 ปี สมรสแล้วและยังไม่มีบุตร จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ไม่น้อยโดยเฉลี่ย 3,000-5,000 บาท ประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง ผลการศึกษา การรับรู้บริการของประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้งานที่ตนได้สัมผัสโดยตรง อาทิ งานด้านการส่งเสริมการศึกษา และวัฒนธรรมที่มีการรับรู้มากที่สุด และรับรู้งานบริการทั่วไปน้อยที่สุด สำหรับด้านความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกลุ่มงานสาธารณสุขปกอกในระดัปานกลาง กลุ่มงานสาธารณสุข การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม และกลุ่มงานบริการทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลกับการรับรู้ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนพบว่า เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่นกัน ยกเว้น อายุ และการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และวิธีการวิจัย มาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

## แนวคิดทฤษฎี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 5 แนวคิดทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีค่าเช่าที่ดิน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก

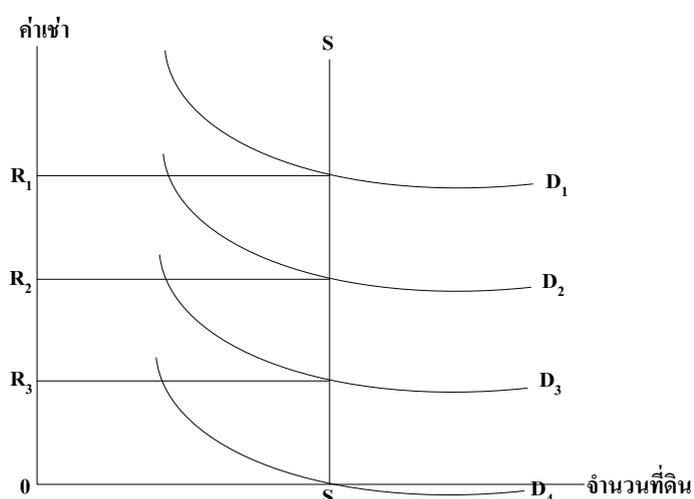
### แนวคิดทฤษฎีค่าเช่าที่ดิน

ค่าเช่า ในความหมายทั่วไปหมายถึง “การที่เจ้าของทรัพย์สินอย่างหนึ่งอย่างใดให้บุคคลอื่นได้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากทรัพย์สินนั้นภายในระยะเวลาอันจำกัด โดยผู้เช่าตกลงจะให้ค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนเพื่อการนั้น” ค่าเช่าจึงมีฐานะเป็นราคาของการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินของบุคคลอื่น ซึ่งมักนิยมชำระค่าเช่ากันเป็นงวด ๆ เช่น เป็นรายวัน รายเดือน รายปี หรือ ระยะเวลาว่านั้นสุดแต่จะตกลงกัน การเช่าตามความหมายนี้จึงอาจเป็นการเช่าทรัพย์สินอะไรก็ได้ อาจเป็นการเช่าที่ดิน เช่าบ้าน เช่ารถ เรือ หรือ เช่าสังหาริมทรัพย์อื่น ค่าเช่าเหล่านี้เป็นรายได้ของผู้ให้เช่า และในทัศนะของผู้เช่า ค่าเช่า ก็คือ ราคาของการเช่าทรัพย์สิน ซึ่งจัดเป็น “ค่าเช่าทางการค้า (Commercial Rent)” (ปริดา นาคเนาทิม, 2541: 305-306)

ในวิชาเศรษฐศาสตร์ “ค่าเช่า” หมายถึง ค่าตอบแทนการเช่าที่ดินทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ และปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ซึ่งมีอุปทานคงที่ (Perfect Elasticity of Supply) อุปทานของที่ดินไม่มีความยืดหยุ่น เพราะเป็นสิ่งที่มีธรรมชาติให้มา มนุษย์ไม่สามารถผลิตขึ้นได้เหมือนปัจจัยการผลิต

ชนิดอื่น ดังนั้น ที่ดินจึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการผลิต และมีจำนวนคงที่เท่าที่ธรรมชาติให้มา ไม่ว่าราคาค่าตอบแทนของที่ดินจะเป็นเท่าไรแม้กระทั่งศูนย์ เส้นอุปทานของที่ดินจึงเป็นเส้นตรงตั้งฉากกับแกนอนและมีความยืดหยุ่นต่อราคาเท่ากับศูนย์ โดยนักเศรษฐศาสตร์ถือว่าผลตอบแทนของปัจจัยการผลิตทุกชนิดที่อุปทานไม่มีความยืดหยุ่นเป็นค่าเช่าเศรษฐกิจ (Economic Rent)

เมื่ออุปทานของที่ดินมีความยืดหยุ่นเท่ากับศูนย์ ค่าเช่าที่ดินจะสูงหรือต่ำจึงขึ้นอยู่กับอุปสงค์สำหรับที่ดินแต่เพียงอย่างเดียว เส้นอุปสงค์สำหรับที่ดิน ก็คือ เส้น MRP ของที่ดิน ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากสาเหตุบางประการ เช่น ผลผลิตหน่วยสุดท้าย (Marginal Product) เปลี่ยนแปลง หรือราคาของผลผลิตที่ได้จากที่ดินนั้นเปลี่ยนแปลง เป็นต้น



ภาพที่ 1 อุปทานของที่ดินคงที่

ที่มา: วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2534: 159)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าค่าเช่าที่ดินถูกกำหนดโดยอุปสงค์แต่อย่างใด เมื่ออุปสงค์ คือ  $D_1$  ค่าเช่าที่ดินจะเป็น  $OR_1$  เมื่ออุปสงค์เป็น  $D_2$  และ  $D_3$  ค่าเช่าที่ดินจะเป็น  $OR_2$  และ  $OR_3$  ตามลำดับ ไม่ว่าค่าเช่าที่ดินจะเป็นเท่าไร จำนวนที่ดินก็เท่ากับ  $OS$  ไม่เปลี่ยนแปลง แม้กระทั่งเมื่ออุปสงค์เป็น  $D_4$  ค่าเช่าที่ดินเป็นศูนย์ จำนวนที่ดินก็ยังคงเดิม คือ  $OS$  (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2534: 159)

ในทางทฤษฎีแล้ว ค่าเช่าที่ดินนับว่ามีความสำคัญไม่มากนัก ความสำคัญที่จริงของค่าเช่าที่ดินนั้นคือ คุณค่าของมันในการใช้วิเคราะห์เพื่ออธิบายสภาพความเป็นจริงต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะแนวความคิดเกี่ยวกับค่าเช่านี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 ปัญหาที่สำคัญ คือ ปัญหา

เกี่ยวกับค่าเช่าตามสัญญาที่ได้ตกลงกันระหว่างเจ้าของที่ดินกับผู้เช่า (Contract Rental Arrangements) มูลค่าของทรัพย์สิน (Property Values) การตัดสินใจในการลงทุนและพัฒนาทรัพยากรที่ดิน (Resource Investment and Development Decisions) และการจัดสรรทรัพยากรที่ดินระหว่างการใช้ที่ดินต่าง ๆ (The allocation of land resource between different types of use) (คำพล พัวพาณิชย์, 2535: 6-8)

David Ricardo นักเศรษฐศาสตร์กลุ่มคลาสสิก ได้วางทฤษฎีไว้ในหนังสือชื่อ The Principles of Politicle Economy เมื่อปี ค.ศ. 1817 ว่า ค่าเช่าเกิดจากความไม่อุดมสมบูรณ์ของที่ดิน โดยกล่าวถึงการผลิตในสมัยโบราณที่มนุษย์ทุกคนสามารถเลือกที่จะครอบครองที่ดินที่อุดมสมบูรณ์ได้ทั่วถึงกัน ต้นทุนในการผลิตก็เท่ากัน และขายผลผลิตได้ในราคาเดียวกัน ผลประโยชน์ที่ได้รับจากที่ดินก็ย่อมเท่ากัน ในสมัยนี้จึงยังไม่มีค่าเช่า ต่อมาเมื่อประชากรมีจำนวนสูงขึ้น ตามทฤษฎีของประชากรมัลธัส มนุษย์ต้องแสวงหาที่ดินทำการเพาะปลูกเพิ่มเติม แต่ที่ดินอุดมสมบูรณ์นั้นมีอยู่จำกัด และมีผู้ครอบครองหมดสิ้นแล้ว จึงต้องทำการเพาะปลูกในที่ดินชั้นสองซึ่งมีคุณภาพรองลงไป โดยจะต้องเสียต้นทุนในการผลิตสูงกว่าที่ดินประเภทแรก จึงต้องขายผลผลิตในราคาสูงกว่าผลผลิตที่เกิดจากที่ดินชั้นหนึ่ง ถ้าราคาสินค้าตกต่ำลง ผู้ผลิตพืชผลจากที่ดินชั้นสองก็จำเป็นต้องลดราคาสินค้าให้ต่ำลงและถ้าราคาที่สูงขึ้นเท่ากับราคาพืชผลซึ่งผลิตจากที่ดินอุดม หรือที่ดินชั้นหนึ่งก็เสียต้นทุนการผลิตต่ำกว่า ผู้ผลิตซึ่งใช้ที่ดินชั้นหนึ่งก็ย่อมได้รับผลประโยชน์พิเศษ ซึ่งมีได้เกิดจากแรงงานหรือทุนของตนเอง แต่เป็นผลประโยชน์พิเศษอันเกิดจากความแตกต่างของต้นทุนการผลิตที่สืบเนื่องมาจากความอุดมสมบูรณ์ของที่ดินแตกต่างกัน ผลประโยชน์ดังกล่าวนี้เรียกว่า “ค่าเช่าที่เกิดจากความแตกต่าง” (Differential Rent) โดยผู้ที่ต้องการจะใช้ที่ดินชั้นหนึ่ง(ที่ดินอุดมสมบูรณ์) จะต้องเสียค่าเช่าเพื่อชดเชยผลประโยชน์พิเศษให้แก่ผู้เป็นเจ้าของที่ดินนั้น

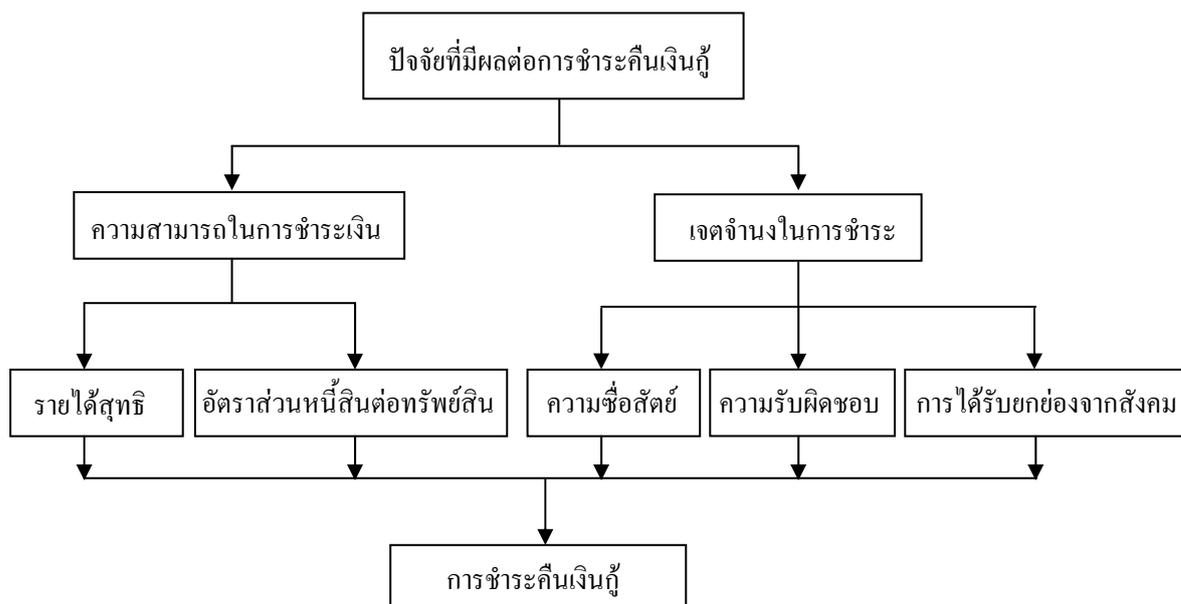
ทฤษฎีค่าเช่าของ Ricardo ยึดหลักสำคัญ 3 หลัก คือ (1) ทฤษฎีประชากรของมัลธัส (2) กฎว่าด้วยผลตอบแทนลดลง และ (3) กฎว่าด้วยราคาเดียวในตลาดที่มีการแข่งขันโดยสมบูรณ์ ในระยะต่อมาเมื่อทฤษฎีประชากรของมัลธัส ถูกคัดค้านและโลกก้าวสู่ยุคปฏิวัติเขียว (Green Revolution) พร้อมกับการปฏิวัติทางอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) แล้วทฤษฎีค่าเช่าของ Ricardo จึงได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก และถ้ามองในแง่ส่วนรวมแล้วจะเห็นได้ว่า Ricardo จะพิจารณาแต่ในด้านอุปทานของที่ดินเพียงอย่างเดียวเท่านั้นว่าเป็นที่มาของค่าเช่าและต้องเป็นอุปทานของที่ดินซึ่งมีคุณภาพแตกต่างกันด้วยจึงจะเกิดค่าเช่า แต่ถ้าที่ดินมีเพียงประเภทเดียวและมีคุณภาพเหมือนกันแล้ว ค่าเช่าก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งเห็นได้ว่าไม่ถูกต้อง ต่อมา John Stuart Mill นักเศรษฐศาสตร์รุ่นต่อมาจึงเพิ่มเติมทฤษฎีค่าเช่าของ Ricardo ว่าอุปทานของที่ดินเป็นเพียงองค์ประกอบอันหนึ่งเท่านั้นที่ทำให้เกิดค่าเช่า

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้

สาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวลูกหนี้ที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ มีดังนี้

1. การขาดสภาพคล่องทางการเงินของผู้เช่า
2. ขาดการวางแผนในการใช้จ่ายที่ดี
3. รายได้น้อยกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

จากสาเหตุดังกล่าว บอตทอมเลย์ (ภรพณา พูลนาค, 2545: 14) ได้ศึกษาถึงความเสี่ยงในการให้กู้และพบว่าปัญหาการค้างชำระหนี้สิน มีสาเหตุมาจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ ความสามารถในการชำระหนี้ (Ability to Repay) และเจตจำนงในการชำระหนี้ (Willingness to Repay) เป็นปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของผู้กู้ทางด้านสังคมจิตใจของผู้กู้เอง บอตทอมเลย์ ยังได้พิจารณาถึงเจตจำนงในการชำระคืนเงินกู้จากปัจจัยเสริม เจตจำนงในการชำระคืน ซึ่งจะพิจารณาลักษณะทางสังคม 3 ด้าน คือ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการได้รับยกย่องในสังคม ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างเงินกู้

ที่มา: ภรพณา พูลนาค (2545: 14)

## แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ มาจากภาษาละตินว่า Aptus ซึ่งความหมายที่ให้ไว้คือ เหมาะเจาะ (Fitness) หรือการปรุงแต่ง (Adaptness)

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ในทางจิตวิทยาถือว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่จะต้องอาศัย การค้นคว้าศึกษาด้วยวิธีที่ซับซ้อน มีผู้ให้คำนิยามหรือความหมายของคำว่า ทัศนคติแตกต่างกัน ดังนี้

Gordon Allport ได้กล่าวสรุปว่า ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมของสมองและ ประสาทที่จัดไว้เป็นระเบียบโดยอาศัยประสบการณ์เข้าช่วย ซึ่งจะมีผลหรือมีอิทธิพลโดยตรง ต่อการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือประสบการณ์ต่างๆ ทั้งหมด ซึ่งมีส่วนเกี่ยวกับ บุคคลนั้น

G.Murphy, L. Murphy และ T. Newcomb ให้ความหมายว่า หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบ ฟังใจหรือไม่ฟังใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

Kretch และ Crutchfield ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิด ภาพการจูงใจ อารมณ์ยอมรับ และเกี่ยวพันความรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของ ประสบการณ์ของบุคคล

จากความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ จึงอาจสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นลักษณะ ความพร้อมทางจิตใจที่จะแสดงความรู้สึกหรือความนึกคิดออกมาในลักษณะของพฤติกรรมและ การปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวกหรือในเชิงลบ ซึ่งขึ้นกับพื้นฐานจากความเชื่อหรือประสบการณ์ ที่เคยได้รับของแต่ละบุคคล (दनัยกิต์ สุขสว่าง, 2546: 39-41)

ทัศนคติของบุคคลมีลักษณะเป็นเชิงคุณภาพ ในการวัดทัศนคติจึงใช้วิธีให้คะแนน คำตอบแต่ละคำตอบที่ได้จากชุดข้อความเกี่ยวกับทัศนคติที่สอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผล การวัดทัศนคติจึงมักเป็นคะแนนรวมหรือค่าดัชนีแสดงระดับทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ ของบุคคลที่

ทำการศึกษา สำหรับวิธีการวัดทัศนคติที่จะกล่าวถึงเป็นวิธีหนึ่งที่ได้รับค่านิยมคือ มาตรฐานแบบลิเคอร์ต (Likert scale)

มาตรฐานแบบลิเคอร์ต (รงรอง โมกษะวรรณะ, 2545: 24-25) เป็นมาตรฐานสำหรับวัดทัศนคติ สามารถสร้างขึ้นได้จากการเลือกข้อความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในเรื่องที่ต้องการวัด โดยมีทางเลือกสำหรับผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความแต่ละข้อ 5 ทางเลือกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดคะแนนให้กับทางเลือกจาก 1-5 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้โดยถือเอาเนื้อหาในเชิงบวกหรือลบของข้อความนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ ดังนี้

คำตอบ	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ในการวิเคราะห์ผลจะใช้ค่าเฉลี่ยของคำตอบซึ่งคำนวณจากการรวบรวมคะแนนของคำตอบทั้งหมดแล้วหารด้วยจำนวนคำถาม โดยระดับคะแนนที่ได้จะแสดงระดับทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ต่อเรื่องที่ศึกษา ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
4.3 – 5.0	ความพอใจอยู่ในระดับสูง
3.5 – 4.2	ความพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
2.6 – 3.4	ความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.8 – 2.5	ความพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
1.0 – 1.7	ความพอใจอยู่ในระดับต่ำ

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นนิยามศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาความพึงพอใจผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดความพึงพอใจในการรับบริการของนักวิชาการที่ได้อธิบายไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

### ความหมายความพึงพอใจ

Oskamps (1984 อ้างใน ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์, 2544: 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่ามีความหมาย 3 นัย คือ สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ หรือระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการหรือการที่ได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ Lerner ที่เห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้น

Vroom (1964 อ้างใน ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์, 2544: 27) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่าขวัญในการทำงานนั้น วรูม กล่าวว่า มีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน

Hoppde (2000 อ้างใน เกศรารักษ์ สัตยาชัย, 2546: 9) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพและด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Shelly (1975 อ้างใน เกศรารักษ์ สัตยาชัย, 2546: 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึก สองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางบวก

และความสุขมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการอย่างครบถ้วน

Mayo (1933 อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, 2538: 76) ได้ศึกษาทดลองการทำงานของคนงานโรงงาน Hawthorne ที่เรียกว่า Hawthorne Studies ในด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าตัวบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขาทำอยู่ เขาจะสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากขวัญและกำลังใจในการทำงาน การติดต่อแบบไม่เป็นทางการภายในกลุ่ม คนที่มีขวัญและกำลังใจสูงจะมีความสุขและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Herzberg (1983 อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, 2538: 83 - 85) จากทฤษฎีของ Herzberg ที่เรียกว่า Motivator – Hygiene Theory หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยสุขวิทยา อธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจในงานให้คนงาน ได้แก่ เรื่องการได้รับความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และโอกาสก้าวหน้าในงาน
2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนไม่พอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริการของบริษัท การนิเทศงานทางเทคนิค และสภาพการทำงานทั่วไป เป็นต้น

### การสร้างความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดการสร้างความพึงพอใจและการบริการของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันในคำอธิบายแต่มีความสอดคล้องและสนับสนุนในความหมายที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการหากได้รับการตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้ (ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์, 2544: 27)

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียมิได้

2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้นขณะที่ได้ใช้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการความสุภาพและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวเป็นความลับ และรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่บริการสามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรมชาติและเสมอภาค เช่น การให้บริการในหมวดงานต่าง ๆ ของเทศบาล มีความเป็นธรรมเสมอภาค

2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของนักสวัสดิการสังคม ถือเป็นหน้าที่สำคัญได้แก่การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับบริการตอบสนองตามที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถจากความพยายามที่พึ่งตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือ เมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

Millett (1954 อ้างใน ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์, 2544: 28) ซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative The Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ จะประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพอเพียง ตรงเวลา ต่อเนื่องและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

### แนวคิดการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก

โมเดลแบบโลจิท (Logit model) นี้ขึ้นอยู่กับฟังก์ชันความน่าจะเป็นสะสมแบบโลจิสติกเป็นอย่างมาก (Cumulative logistic probability function) กล่าวคือเป็นตัวแบบที่นำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ ซึ่งในการพิจารณาแบบจำลองที่มี ตัวแปรเชิงคุณภาพเพียง 2 ค่า คือ มีค่าเท่ากับ 1 หรือ 0 เช่น การค้างชำระหรือไม่ค้างชำระค่าเช่า ซึ่งการใช้แบบจำลองโลจิทเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญหาของแบบจำลองความน่าจะเป็นอยู่นอกช่วง 0 กับ 1 การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิทใช้ฟังก์ชันการแจกแจงสะสมโลจิสติก แปลงค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ( $Z_i$ ) ให้เป็นค่าความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ที่สนใจ ( $P_i$ ) แบบจำลองโลจิทมีลักษณะไม่เป็นเชิงเส้น (Nonlinear) แต่มีลักษณะเป็นโค้งรูปตัวเอส (S-shaped หรือ Sigmoid curve) ซึ่งจะทำให้ค่า ( $P_i$ ) มีค่าอยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ตามคุณสมบัติเบื้องต้นของความน่าจะเป็น และมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน (Monotonic) ระหว่าง  $Z_i$  และ  $P_i$  โดยมีวัตถุประสงค์ของแบบจำลองคือ การกำหนดความน่าจะเป็นที่ผู้บริโภคจะเลือกทางเลือกใด ๆ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจาก 2 ทางเลือกและมีรูปแบบ โมเดลดังนี้ (Pindyck and Rubinfeld อ้างถึงใน นพินดา หาญจริง, 2549: 33-35)

$$P_i = F(Z_i) = F(\alpha + \beta X_i) = 1 / 1 + e^{-Z_i} = 1 / 1 + e^{-(\alpha + \beta X_i)} \quad \dots\dots\dots(4)$$

โดยที่  $e$  คือ ฐานของลอการิทึมธรรมชาติ (Natural logarithms) ซึ่งมีค่าโดยประมาณ 2.718

$P_i$  คือ โอกาสความน่าจะเป็นของผู้เช่าแต่ละรายที่จะค้างชำระค่าเช่า

$X_i$  คือ ตัวแปรอิสระ

$Z_i$  คือ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม

ในแง่ของการคำนวณ โมเดลนี้ ถ้าเราคูณทั้งสองข้างของสมการด้วย  $(1 + e^{-Z_i})$  จะได้

$$(1 + e^{-Z_i}) P_i = 1$$

หารทั้งสองข้างด้วย  $P_i$

$$(1 + e^{-Z_i}) = 1 / P_i$$

หรือ

$$e^{-Z_i} = 1 - P_i / P_i$$

หรือ

$$e^{-Z_i} = P_i / 1 - P_i$$

(หา log ทั้งสองข้าง)

$$Z_i = \log(P_i / 1 - P_i)$$

$$\log(P_i / 1 - P_i) = Z_i = (\alpha + \beta X_i) \quad \dots\dots\dots(5)$$

ตัวแปรตามในสมการถดถอยในที่นี้คือ  $\log(P_i / 1 - P_i)$  จุดเด่นของแบบจำลองโลจิสคือสามารถแปลงค่าของความน่าจะเป็นให้อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 โดยที่ค่าความลาดเอียงของการกระจายสะสมของโลจิสจะมีค่ามากที่สุด เท่ากับ 0.5 ในรูปของการวิเคราะห์ถดถอยสะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระจะส่งผลกระทบต่อโอกาสที่เราจะเลือกค่าต่าง ๆ ที่ระดับกึ่งกลางของเส้นโค้ง และค่าความลาดเอียงค่อนข้างต่ำในส่วนท้ายของเส้นโค้ง แสดงให้เห็นว่าค่าตัวแปรสุ่มเลือก ( $X_i$ ) จะต้องเปลี่ยนแปลงเป็นจำนวนมากเพื่อจะทำให้โอกาสของความน่าจะเป็นเปลี่ยนแปลงไปเพียงเล็กน้อยและโดยทั่วไปแล้วเพื่อให้ได้มา ซึ่งค่าพารามิเตอร์  $\alpha$  และ  $\beta$  ของแบบจำลองโลจิสที่ใช้วิธีหาค่าน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood) ซึ่งจะให้ค่าพารามิเตอร์ที่กะประมาณได้เที่ยงตรงและสามารถนำมาทดสอบค่าต่าง ๆ ทางสถิติได้

โดยที่แบบจำลองสามารถเขียนในรูปทั่วไปได้ดังนี้ คือ

$$\log(P_i / 1 - P_i) = \alpha + \beta_1 X_{i1} + \dots + \beta_k X_{ik} \quad \dots\dots\dots(6)$$

ถ้า  $P_i$  คือ ค่าความน่าจะเป็นของการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ที่ผู้เช่าจะค้างชำระค่าเช่า ค่า  $1 - P_i$  คือ ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่ผู้เช่าจะไม่ค้างชำระค่าเช่า ส่วน ค่า  $P_i / 1 - P_i$  หรือ Odds หมายถึงโอกาสที่จะค้างชำระค่าเช่าเป็นกี่เท่าของโอกาสที่จะไม่ค้างชำระค่าเช่า

จากทฤษฎีจะทำให้ทราบว่าค่าสัมประสิทธิ์ต่าง ๆ จะมีค่าที่เที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพในขณะเดียวกัน นอกจากนั้นแล้วค่าประมาณพารามิเตอร์ทุกตัวจะมีคุณสมบัติเป็นแบบปกติ (Asymptotically normal) ดังนั้น จึงมีคุณสมบัติคล้ายกับค่า T-test ของสมการถดถอย และถ้าเราต้องการที่จะทดสอบค่านัยสำคัญของตัวแปรอิสระที่จะกำหนดตัวแปรตามพร้อมกันในโลจิสติกโมเดลนี้ จะใช้การกระจายแบบไคสแควร์แทน F-test และผลจากการวิเคราะห์การประมาณค่า  $P_i$  และประมาณค่าสัมประสิทธิ์  $\beta$  โดยใช้วิธี Maximum likelihood  $\lambda = \frac{L_0}{L_{\max}}$  หรือ  $-2 \log \lambda = -2 (\log L_0 - \log L_{\max})$  จึงมีการกระจายแบบไคสแควร์ โดยมี k เป็น degree of freedom เมื่อ k เป็นจำนวนพารามิเตอร์ไม่รวมค่าคงที่ เนื่องจาก likelihood เป็นตัวเลขที่มีค่าน้อยกว่า 1 จึงมักใช้ -2 คูณกับ log ของ likelihood (-2LL) ในการทดสอบว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเพียงใด โมเดลที่ดีจะมีค่า likelihood ของผลที่สังเกตได้สูง (ถ้าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลอย่างสมบูรณ์ ค่า likelihood จะเป็น 1 และ -2 คูณกับ log ของ likelihood จะเท่ากับ 0) (นพินดา หาญจริง, 2549: 33-35)

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารและทฤษฎีแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดแบบจำลองที่ใช้ในการวิจัยที่มีผลต่อการค้าชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลองโลจิสเป็นแบบจำลองที่เหมาะสม ดังนั้นในบทนี้จึงแสดงถึงวิธีการวิจัย แบบจำลองที่ใช้ในการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย และสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้วิธีการทางเศรษฐมิติ ดังนี้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้าชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จะใช้ทั้งข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากแฟ้มรายชื่อผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้าชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 59)

## สูตร การหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e^2$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{10,638}{1 + (10,638 \times (0.05)^2)} \\ &= 385.50 \end{aligned}$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 386 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอใช้ตัวอย่างประมาณ 400 ตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรผู้เข้าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร

การสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง จากผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มอย่างเป็นสัดส่วน ตามกลุ่มของผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตรงตามเวลา หรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) และกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรอบค้ำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) โดยการเก็บตัวอย่างตามสถานที่เช่าของแต่ละกลุ่มข้างต้นร่วมกับการเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) เพื่อให้สามารถที่จะนำมาเป็นตัวแทนของประชากรได้

**ตารางที่ 2** ตารางการแจกแจงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของผู้เข้าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงาน  
ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในปี 2549

(หน่วย : ราย)

กลุ่มผู้เช่า	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน)	6,727	252
2. กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน)	2,694	102
3. กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป)	1,217	46
<b>รวม</b>	<b>10,638</b>	<b>400</b>

ที่มา: เรียบเรียงและคำนวณจากตารางที่ 1

การสร้างแบบสอบถามขึ้นนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสร้างจากการศึกษาเอกสาร หนังสือ รายงาน ภาวะเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อให้แบบสอบถามนี้ครอบคลุมเนื้อหาได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์กรอบแนวคิดที่ต้องการ ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ, จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ในครอบครัวโดยรวมต่อเดือน และรายจ่ายในครอบครัวโดยรวมต่อเดือน โดยใช้รูปแบบของแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close Ended Question) ชนิดเลือกตอบ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านองค์ประกอบของการเช่า ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการอยู่อาศัย จำนวนผู้เช่า วิธีการชำระค่าเช่า อัตราค่าเช่าต่อเดือน วันและเวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่า การบริหารจัดการหนี้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยใช้รูปแบบของแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close Ended Question) ชนิดเลือกตอบ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยใช้รูปแบบของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert scale) และชนิดปลายเปิด (Open Ended Question)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนาและเชิงปริมาณ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.5 และได้แยกพิจารณาออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยแบ่งขั้นตอนในการศึกษาเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทั้งหมด ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis)** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง สถิติต่างๆ มานำเสนอเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยการนำเสนอข้อมูลและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อาทิ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ, จำนวนสมาชิกในครอบครัว, รายได้ของครอบครัวโดยรวมต่อเดือน และรายจ่ายของครอบครัวโดยรวมต่อเดือน เป็นต้น โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และตารางไขว้ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการเช่าของกลุ่มตัวอย่าง อาทิ ระยะเวลาการอยู่อาศัย, จำนวนผู้เช่า, วิธีการชำระค่าเช่า, วันและเวลาในการเดินทางมาชำระค่าเช่า

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis)** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 โดยใช้เกณฑ์การวัดทัศนคติของลิเคอร์ต (Likert scale) ซึ่งเป็นคำถามชนิดที่บอกลำดับความพึงพอใจของผู้เช่าโดยตรง ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

คำตอบ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

และนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบช่วงคะแนนที่กำหนดซึ่งจะคำนวณได้จากลำดับอันดับอันดับแรกเริ่มตั้งแต่ 1.0 ถึง 5.0 ได้ดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้นที่แบ่ง} = (5-1) / 5 = 0.8$$

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	ความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างผู้เช่าที่มีสถานะชำระค่าเช่าตามปกติ และผู้เช่าที่มีสถานะค้างชำระค่าเช่า จึงใช้สมการถดถอยโลจิสติก (Logistic regression) หรือ สมการถดถอยโลจิท (Logit regression) ในการวิเคราะห์

การใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเศรษฐมิติโดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ ซึ่ง Gujarati (1995) ระบุว่า กรณีที่ตัวแปรตามอยู่ในลักษณะเชิงคุณภาพ (Qualitative) มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง (Dichotomous) มีค่าเพียง 2 กลุ่ม (Binary) โดยทั่วไปมักมีการกำหนดให้ค่าเพียง 0 หรือ 1 ซึ่งนิยมเรียกว่า ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยตัวแปรอิสระมีระดับการวัดเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพด้วยก็ได้ ซึ่งหากมีการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบปกติ เมื่อเพิ่ม

หรือลดค่าตัวแปรอิสระ จะส่งผลให้ค่าตัวแปรตามมีค่ามากกว่า 1 หรือ น้อยกว่า 0 ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ที่จะทำให้ตัวแปรตามมีค่าเข้าใกล้ 0 และ 1 เมื่อตัวแปรอิสระมีค่าเข้าใกล้ระยะอนันต์ โดยทั่วไปมีหลายวิธีการ เช่น โมเดลของความน่าจะเป็นแบบเส้นตรง (Linear Probability Model) โมเดลแบบโพรบิต (Probit Model) และโมเดลแบบโลจิต (Logit Model) เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยการวิเคราะห์หาค่าของอัตราส่วนของโอกาสที่ผู้เช่าจะชำระค่าเช่าตรงตามกำหนดต่อผู้เช่าที่ค้างชำระ ในรูปของลอการิทึมโดยอาศัยการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยโลจิต (Logit Regression Analysis) จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for Social Sciences For Windows) มีรูปแบบของสมการคือ

$$\ln[P_i / (1 - P_i)] = \alpha + \beta X_i$$

กำหนดให้  $P_i$  คือ ความน่าจะเป็นที่เหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้น นั่นคือ

$P_i = P(Y_i = 1)$  คือ ความน่าจะเป็นของผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยจะค้างชำระค่าเช่า

$1 - P_i = P(Y_i = 0)$  คือความน่าจะเป็นของผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยจะชำระค่าเช่าตรงตามกำหนด

โดย  $Y_i$  เป็นตัวแปรตาม และ  $X_i$  เป็นตัวแปรอิสระ

ในการวิเคราะห์โดยอาศัยชุดของตัวแปรอิสระ  $X_i$  ซึ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าจะมีผลต่อโอกาสที่จะเกิดความน่าจะเป็น  $Y_i = 1$  สามารถแสดงได้ดังสมการ

$$P_i = P(Y_i = 1) = \frac{1}{1 + e^{-z_i}}$$

เมื่อ  $Z_i = \alpha + \beta X_i$

$$e = 2.71828$$

และโอกาสที่จะเกิดความน่าจะเป็น  $Y_i = 0$  สามารถแสดงได้ดังสมการ

$$1 - P_i = P(Y_i = 0) = \frac{1}{1 + e^{z_i}}$$

ดังนั้นหากจะหาอัตราส่วนของความน่าจะเป็นของโอกาสที่ผู้เช่าจะชำระค่าเช่าตรงตามกำหนดต่อผู้เช่าที่ค้างชำระ จะอยู่ในรูปของสมการ

$$\frac{P_i}{1 - P_i} = \frac{1 + e^{z_i}}{1 + e^{z_i}} = e^{z_i}$$

หรือเขียนให้อยู่ในรูปสมการ โลจิท คือ

$$L_i = \ln[P_i / (1 - P_i)] = Z_i = \alpha + \beta X_i$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงสามารถเขียนให้อยู่ในรูปแบบของสมการ logit model ดังนี้

$$\begin{aligned} \ln [P(Y=1) / P(Y=0)] = & \alpha + \beta_1 \text{MAR}_1 + \beta_2 \text{MAR}_2 + \beta_3 \text{OCC}_1 + \beta_4 \text{OCC}_2 + \\ & \beta_4 \text{OCC}_2 + \beta_5 \text{OCC}_3 + \beta_6 \text{OCC}_4 + \beta_7 \text{MEM} + \\ & \beta_8 \text{INC} + \beta_9 \text{COR} + \beta_{10} \text{SAT} \end{aligned}$$

โดยกำหนดให้

ตัวแปรตาม

$Y$  = ตัวแปรหุ่นที่ชี้แทนกลุ่มผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าจึงกำหนดให้เท่ากับ 1 และเท่ากับ 0 แทนกลุ่มผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าตรงตามกำหนด

## ตัวแปรอิสระ

MAR = สถานภาพ

OCC = อาชีพของผู้เช่า

MEM = สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้

INC = สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน

COR = จำนวนผู้เช่า

SAT = ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

$\alpha$  = ค่าคงที่

$\beta_1 \dots \beta_{10}$  = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ

## โดยที่

MAR = สถานภาพ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง ซึ่งจะกำหนดให้สถานภาพหม้าย/หย่าร้างเป็นฐานของสถานภาพอื่นๆ โดยกำหนดตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

$MAR_1 = 1$  หมายถึง โสด

$MAR_1 = 0$  หมายถึง อื่นๆ

$MAR_2 = 1$  หมายถึง สมรส

$MAR_2 = 0$  หมายถึง อื่นๆ

OCC = อาชีพที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ ซึ่งกำหนดให้  
อาชีพอื่น ๆ เป็นฐานของทุก ๆ อาชีพ โดยกำหนด ตัวแปรหุ่น ได้ดังนี้

$OCC_1 = 1$  หมายถึง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

$OCC_1 = 0$  หมายถึง อาชีพอื่น

$OCC_2 = 1$  หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน

$OCC_2 = 0$  หมายถึง อาชีพอื่น

$OCC_3 = 1$  หมายถึง ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

$OCC_3 = 0$  หมายถึง อาชีพอื่น

$OCC_4 = 1$  หมายถึง รับจ้าง

$OCC_4 = 0$  หมายถึง อาชีพอื่น

MEM = สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้

INC = สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน

COR = จำนวนผู้เข้าร่วม หน่วยเป็นคน

SAT = ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 11.5 โดยใช้  
วิธีการ Enter ในการคำนวณซึ่งเป็นวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการความถดถอยโลจิสติกใน  
ขั้นตอนเดียว ซึ่งวิธีนี้ผู้วิเคราะห์จะต้องเป็นผู้ตัดสินใจว่าตัวแปรอิสระตัวใดที่ควรจะอยู่ในสมการ  
โดยพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบหรือค่า significance ของสถิติทดสอบ ผลลัพธ์จากการคำนวณที่  
นำมาพิจารณามีดังต่อไปนี้ (รณรงค์ โมกขะวรรณนะ, 2545: 29)

1. Correlation Matrix ใช้ดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ถ้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงให้เลือกตัวแปรอิสระเพียงตัวใดตัวหนึ่งเท่านั้น โดยดูจากผลการคำนวณว่าเมื่อตัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งออกแล้ว แบบจำลองใดมีความเหมาะสมมากกว่ากัน
2. เครื่องหมายหน้าสัมประสิทธิ์ แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือทิศทางตรงกันข้าม สามารถนำไปเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. Wald-statistic มีการแจกแจงแบบไคสแควร์เป็นการทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ เช่นเดียวกับการทดสอบโดยใช้ t-statistic
4.  $R^2$  เป็นค่าที่ใช้อธิบายว่าสมการมีความเหมาะสมกับข้อมูลมากเพียงใด ซึ่งจะบอกถึงการอธิบายของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามในรูปของร้อยละ ยิ่ง  $R^2$  มีค่าเข้าใกล้ 100 มากเพียงใด แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายค่าของตัวแปรตามได้มากเพียงนั้น โดยในการคำนวณจะแสดงค่า Nagelkerke -  $R^2$  และ Cox & Snell  $R^2$
5. ค่า  $-2 \log \text{likelihood}$  ใช้วัดความเหมาะสมของแบบจำลอง ถ้าค่า  $-2 \log \text{likelihood}$  มีค่าน้อยเท่าไร แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมเท่านั้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

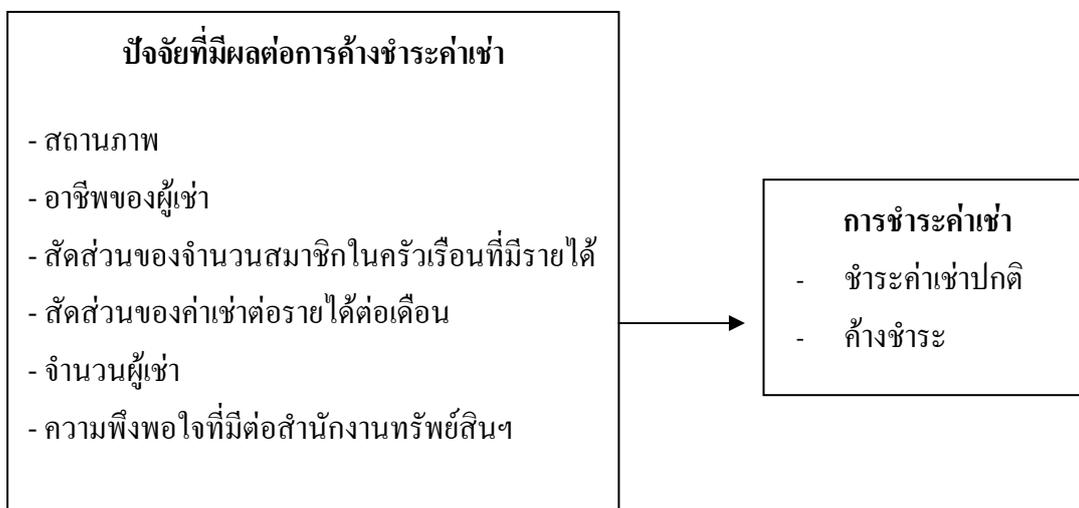
กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** ได้แก่ สถานภาพ อาชีพของผู้เช่า สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน จำนวนผู้เช่า และความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** คือ การชำระค่าเช่าตรงตามกำหนด และการค้างชำระค่าเช่า

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



### สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการตอบปัญหาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร” ดังนี้

#### สมมติฐานเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1

1. สถานภาพสมรส คือ สถานภาพที่ดำรงอยู่จะแสดงถึงแหล่งที่มาของรายได้ ความสามารถในการชำระค่าเช่า ตลอดจนความมั่นคงของครอบครัว ในปัจจุบันสถานภาพสมรสโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ สมรส โสด หย่าหรือหย่า สถานภาพสมรสจะเป็นสถานภาพที่มองดูแล้วจะมีความมั่นคงที่สุด เพราะคู่สมรสในปัจจุบันจะมีรายได้ทั้งคู่ การมีรายได้มากขึ้นย่อมจะทำให้ความสามารถในการชำระค่าเช่าดีขึ้นด้วย นอกจากนี้การอยู่ร่วมกันของคู่สมรสยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการมีความรับผิดชอบ ความห่วงใยต่อครอบครัวและอนาคต (วรสิทธิ์ โนนานนท์, 2543: 21) ดังนั้น สถานภาพโสด หย่าหรือหย่า น่าจะเป็นสถานภาพที่เป็นรอง เนื่องจากมีรายได้เพียงทางเดียว จึงมีแนวโน้มที่จะมีการค้างชำระค่าเช่ามากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส

2. อาชีพของผู้เช่า จะแสดงถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานซึ่งมีอิทธิพลต่อการค้างชำระค่าเช่า กล่าวคือ โดยทั่วไปผู้ที่ป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความมั่นคงทางด้านรายได้มากกว่า พนักงานเอกชน ค้าขาย หรือประกอบกิจการส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป ดังนั้น ผู้ที่เป็นพนักงานเอกชน ค้าขาย หรือประกอบกิจการส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป จึงมีแนวโน้มที่จะมีการค้างชำระค่าเช่ามากกว่าผู้ที่ป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ หมายถึง จำนวนบุคคลที่อยู่อาศัยและมีรายได้ในครัวเรือนเดียวกันต่อจำนวนสมาชิกในครัวเรือนทั้งหมด จะแสดงถึงภาระความรับผิดชอบของผู้เช่า กล่าวคือ สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนยิ่งมากเท่าใด ย่อมแสดงถึงความสามารถในการชำระค่าเช่ามากขึ้น โอกาสที่จะเกิดการค้างชำระก็จะม้น้อยลงด้วย

4. สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน หมายถึง สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ของทุกคนในครัวเรือนที่มีรายได้ จะแสดงถึงความสามารถของผู้เช่าในการชำระค่าเช่า และแสดงถึงภาระในการชำระค่าเช่ามากขึ้น ดังนั้น สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือนยิ่งสูงมากเท่าใด ความสามารถในการชำระค่าเช่าจะน้อยลงไปด้วย โอกาสที่จะเกิดการค้างชำระย่อมมีมากขึ้น

5. จำนวนผู้เช่า เป็นการแสดงให้เห็นถึงภาระของผู้เช่าที่ต้องมีผู้ช่วยรับภาระในการชำระค่าเช่า ดังนั้น การมีผู้เช่าหลายคน โอกาสที่จะช่วยกันชำระค่าเช่าจะดีกว่าผู้เช่าเพียงรายเดียว และการค้างชำระจะน้อยตามไปด้วย

6. ความพึงพอใจของผู้เช่า จะแสดงถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กล่าวคือ การที่เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี จะทำให้ปัญหาการค้างชำระลดลงไปด้วย ดังนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่มีการบริการที่ไม่ดี จะมีแนวโน้มที่จะเกิดการค้างชำระมากขึ้น

## สมมติฐานเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2

กลุ่มผู้เช่าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าและความพึงพอใจของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำการคัดเลือกประชากร จากกลุ่มผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) และกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างของผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินฯ ในปี 2549  
(หน่วย : ราย)

กลุ่มผู้เช่า	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละของจำนวนตัวอย่าง
กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน)	6,727	252	63.0
กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน)	2,694	102	25.5
กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป)	1,217	46	11.5
รวม	10,638	400	100.0

ที่มา: เรียบเรียงและคำนวณจากตารางที่ 1

จากการศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าว ไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านองค์ประกอบการเช่า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านบริหารจัดการหนี้

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน แบบจำลอง โลจิต (Logit Model)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

### ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามจากผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย พบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 เพศชาย จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วจำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ระหว่าง 4 – 6 คน จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีรายได้ในครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีรายจ่ายทั้งครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.8 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ลักษณะทั่วไปของผู้เข้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

	ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	181	45.3
	หญิง	219	54.8
อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	43	10.8
	31 – 40 ปี	83	20.8
	41 – 50 ปี	143	35.8
	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	131	32.8
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	92	23.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	137	34.3
	อนุปริญญา	105	26.3
	ปริญญาตรี	63	15.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	.8
สถานภาพ	โสด	130	32.5
	สมรส	194	48.5
	หย่า/หม้าย	76	19.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	72	18.0
	พนักงานเอกชน	102	25.5
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	105	26.3
	รับจ้าง	80	20.0
	อื่น ๆ	41	10.3

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 – 3 คน	131	32.8
4 – 6 คน	206	51.5
7 – 9 คน	56	14.0
มากกว่า 9 คน	7	1.8
รายได้ในครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	4.0
10,001 – 20,000 บาท	114	28.5
20,001 – 30,000 บาท	167	41.8
30,001 - 40,000 บาท	91	22.8
ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป	12	3.0
รายจ่ายในครัวครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	89	22.3
10,001 – 20,000 บาท	199	49.8
20,001 – 30,000 บาท	93	23.3
30,001 - 40,000 บาท	18	4.5
ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป	1	.3

ที่มา: จากการสำรวจ

หากนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาพิจารณาแยกตาม กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) จำนวน 252 ราย กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) จำนวน 102 ราย และกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) จำนวน 46 ราย มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 เป็นเพศชาย จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.9 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 โดยส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4 – 6 คน จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีรายได้ในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 รายจ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8

กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 เป็นเพศหญิง จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.3 สถานภาพสมรส จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.1 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4 – 6 คน จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีรายได้ในครอบครัวอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีรายจ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0

กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 เป็นเพศชาย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีสถานภาพสมรส จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง และเป็นพนักงานเอกชน จำนวนอาชีพละ 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 โดยส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4 – 6 คน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีรายได้ในครอบครัวตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีรายจ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าจำแนกตามกลุ่มผู้เช่า

ลักษณะ	สถานะปกติ		เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	112	44.4	52	51.0	17	37.0
หญิง	140	55.6	50	49.0	29	63.0
อายุ						
ต่ำกว่า 31 ปี	31	12.3	4	3.9	8	17.4
31 – 40 ปี	60	23.8	16	15.7	7	15.2
41 – 50 ปี	93	36.9	32	31.4	18	39.1
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	68	27.0	50	49.0	13	28.3
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	44	17.5	33	32.4	15	32.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	84	33.3	35	34.3	18	39.1
อนุปริญญา	72	28.6	22	21.6	11	23.9
ปริญญาตรี	49	19.4	12	11.8	2	4.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	.8	-	-	-	-
สถานภาพ						
โสด	81	32.1	39	38.2	10	21.7
สมรส	125	49.6	46	45.1	23	50.0
หย่า/หม้าย	46	18.3	17	16.7	13	28.3
อาชีพ						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	19.4	19	18.6	4	8.7
พนักงานเอกชน	73	29.0	15	14.7	14	30.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	29.4	20	19.6	11	23.9
รับจ้าง	33	13.1	33	32.4	14	30.4
อื่น ๆ	23	9.1	15	14.7	3	6.5

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะ	สถานะปกติ		เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว						
1 – 3 คน	90	35.7	24	23.5	17	37.0
4 – 6 คน	126	50.0	62	60.8	18	39.1
7 – 9 คน	32	12.7	15	14.7	9	19.6
มากกว่า 9 คน	4	1.6	1	1.0	2	4.3
รายได้ในครอบครัวต่อเดือน						
0 - 10,000 บาท	7	2.8	8	7.8	1	2.2
10,001 – 20,000 บาท	67	26.6	34	33.3	13	28.3
20,001 – 30,000 บาท	89	35.3	51	50.0	27	58.7
30,001 - 40,000 บาท	78	31.0	8	7.8	5	10.9
ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป	11	4.4	1	.3	-	-
รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน						
0 - 10,000 บาท	58	23.0	21	20.6	10	21.7
10,001 – 20,000 บาท	123	48.8	50	49.0	26	56.5
20,001 – 30,000 บาท	58	23.0	26	25.5	9	19.6
30,001 - 40,000 บาท	13	5.2	4	3.9	1	2.2
ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป	-	-	1	-	-	-

ที่มา: จากการสำรวจ

### ข้อมูลด้านองค์ประกอบการเช่า

จากการรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามจากผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้เช่าอยู่อาศัยในสถานที่เช่าเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.8 และ

ส่วนใหญ่เช่าเพียงผู้เดียว จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 มาชำระค่าเช่าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา ผู้เช่าชำระค่าเช่าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 ชำระค่าเช่าโดยตัดบัญชีธนาคาร จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 ผู้เช่าชำระค่าเช่าผ่านตู้ ATM Laser Zone จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และผู้เช่าชำระค่าเช่าผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ มีอัตราค่าเช่าต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเมื่อเกิดปัญหาในการชำระค่าเช่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าทราบว่าจะต้องไปพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.0 และไม่ทราบเพราะผู้เช่าไม่เคยได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 สำหรับความเหมาะสมของวิธีการรับชำระค่าเช่า ส่วนใหญ่ ผู้เช่าเห็นว่าวิธีการรับชำระค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ มีความเหมาะสมดีแล้ว จำนวน 335 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.8 ผู้เช่าเห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 ผู้เช่าส่วนใหญ่มีความสะดวกชำระค่าเช่าในวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 ส่วนใหญ่มีเวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่าคือ ช่วงเช้า ก่อนเวลา 12.00 น. จำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8 และผู้เช่าส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างไม่ทราบว่าต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน จำนวน 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา ผู้เช่าทราบว่าจะต้องมาชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.3 และผู้เช่าทราบว่าจะต้องมาชำระค่าเช่าหลังวันที่ 5 ของทุกเดือน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

หากนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) และกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในสถานที่เช่า ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่เช่าเพียงคนเดียวจำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.2 มาชำระค่าเช่าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอัตราค่าเช่าต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 และทราบว่าเมื่อเกิดปัญหาในการชำระค่าเช่าจะต้องมาพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทรัพย์สินฯ จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.3 และเห็นว่าวิธีเก็บค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ มีความเหมาะสม

แล้วจำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.7 วันที่สะดวกในการชำระค่าเช่าคือวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.6 เวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่า คือช่วงเช้า ก่อน 12.00 น. จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.2 สำหรับการรับทราบถึงการชำระค่าเช่าที่ถูกต้องตามสัญญาเช่าปรากฏว่าผู้เช่าส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.6

กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในสถานที่เช่าตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.1 ส่วนใหญ่เช่าร่วมกัน 2 คน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 ส่วนใหญ่ชำระค่าเช่า ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 ชำระค่าเช่าโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 501 – 1,000 บาทต่อเดือน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 และทราบว่าเมื่อเกิดปัญหาในการชำระค่าเช่าจะต้องมาพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทรัพย์สินฯ จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.7 และเห็นว่าวิธีเก็บค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ มีความเหมาะสมแล้วจำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.1 วันที่สะดวกในการชำระค่าเช่าคือวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.5 เวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่าคือช่วงเช้า ก่อน 12.00 น. จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 สำหรับการรับทราบถึงการชำระค่าเช่าที่ถูกต้องตามสัญญาเช่าปรากฏว่าผู้เช่าส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.8

กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดค่านิคม (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในสถานที่เช่า ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.7 ส่วนใหญ่เช่าร่วมกัน 2 คน จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.2 ชำระค่าเช่าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.4 มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 1,001 – 3,000 บาทต่อเดือน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 และทราบว่าเมื่อเกิดปัญหาในการชำระค่าเช่าจะต้องมาพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทรัพย์สินฯ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเห็นว่าวิธีเก็บค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ มีความเหมาะสมแล้ว จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 วันที่สะดวกในการชำระค่าเช่าคือวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 เวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่าคือช่วง 12.00 – 13.00 น. จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5 สำหรับการรับทราบถึงการชำระค่าเช่าที่ถูกต้องตามสัญญาเช่า ปรากฏว่าผู้เช่าส่วนใหญ่ทราบว่าต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน และไม่ทราบว่าต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือนจำนวนเท่ากัน คือ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 6 องค์ประกอบการเช่าของผู้เช่าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการอยู่อาศัย		
1 – 5 ปี	53	13.3
6 – 10 ปี	51	12.8
11 – 15 ปี	105	26.3
16 ปีขึ้นไป	191	47.8
จำนวนผู้เช่า		
1 คน	192	48.0
2 คน	142	35.5
3 คน	45	11.3
มากกว่า 3 คน	21	5.3
วิธีการชำระค่าเช่า		
ชำระที่สำนักงานทรัพย์สินฯ	206	51.5
ตัดบัญชีธนาคาร	71	17.8
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	81	20.3
เอทีเอ็ม	22	5.5
เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์	20	5.0
ค่าเช่าต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500	156	39.0
501 – 1000	145	36.3
1001 – 3000	67	16.8
3001 – 5000	23	5.8
5001 ขึ้นไป	9	2.3
การรับทราบแนวทางปฏิบัติเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าเช่า		
ไม่ทราบ เพราะไม่เคยได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่	152	38.0
ทราบ และต้องไปพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทรัพย์สินฯ	248	62.0

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ความเหมาะสมของวิธีการชำระค่าเช่า		
เหมาะสมดีแล้ว	335	83.8
ไม่เหมาะสม เพราะไม่สะดวกในการไปชำระ	65	16.3
วันที่สะดวกในการชำระค่าเช่า		
จันทร์ – ศุกร์	204	51.0
เสาร์ – อาทิตย์	143	35.8
วันนักขัตฤกษ์	18	4.5
วันใดก็ได้	35	8.8
เวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่า		
เช้า ก่อน 12.00 น.	179	44.8
เที่ยง 12.00 – 13.00 น.	108	27.0
บ่าย 13.01 – 17.00 น.	62	15.5
เย็น 17.01 น. ขึ้นไป	30	7.5
เวลาใดก็ได้	21	5.3
การรับทราบถึงการชำระค่าเช่าที่ถูกต้องตามสัญญาเช่า		
ไม่ทราบ	218	54.5
ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	165	41.3
หลังวันที่ 5 ของทุกเดือน	17	4.3

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 7 องค์ประกอบภาระเช่าของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า

ลักษณะ	สถานะปกติ		เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการครอบครอง						
1 – 5 ปี	39	15.5	9	8.8	5	10.9
6 – 10 ปี	37	14.7	11	10.8	3	6.5
11 – 15 ปี	60	23.8	34	33.3	11	23.9
16 ปีขึ้นไป	116	46.0	48	47.1	27	58.7
จำนวนผู้เช่า						
1 คน	134	53.2	35	34.3	9	19.6
2 คน	73	29.0	52	51.0	24	52.2
3 คน	28	11.1	13	12.7	7	15.2
มากกว่า 3 คน	17	6.7	2	2.0	6	13.0
วิธีการชำระค่าเช่า						
ชำระที่สำนักงานทรัพย์สินฯ	126	50.0	49	48.0	31	67.4
ตัดบัญชีธนาคาร	64	25.4	7	6.9	-	-
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	33	13.1	36	35.3	12	26.1
เอทีเอ็ม	22	8.7	-	-	-	-
เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์	7	2.8	10	9.8	3	6.5
ค่าเช่า						
ต่ำกว่า 500	109	43.3	36	35.3	11	23.9
501 – 1000	92	36.5	50	49.0	3	6.5
1001 – 3000	38	15.1	12	11.8	17	37.0
3001 – 5000	9	3.6	3	2.9	11	23.9
5001 ขึ้นไป	4	1.6	1	1.0	4	8.7

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะ	สถานะปกติ		เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การรับทราบแนวทางปฏิบัติเมื่อมีปัญหา						
เกี่ยวกับการชำระค่าเช่า						
ไม่ทราบเพราะไม่เคยได้รับการชี้แจง	95	37.7	37	36.3	20	43.5
ทราบว่าต้องไปพบเจ้าหน้าที่	157	62.3	65	63.7	26	56.5
ความเหมาะสมของวิธีการรับชำระค่าเช่า						
เหมาะสมดีแล้ว	211	83.7	95	93.1	29	63.0
ไม่เหมาะสม	41	16.3	7	6.9	17	37.0
วันที่สะดวกในการชำระค่าเช่า						
จันทร์ – ศุกร์	120	47.6	76	74.5	8	17.4
เสาร์ – อาทิตย์	95	37.7	22	21.6	26	56.5
วันนักขัตฤกษ์	8	3.2	3	2.9	7	15.2
วันใดก็ได้	29	11.5	1	1.0	5	10.9
เวลาที่สะดวกในการชำระค่าเช่า						
เช้า ก่อน 12.00 น.	119	47.2	53	52.0	7	15.2
เที่ยง 12.00 – 13.00 น.	65	25.8	23	22.5	20	43.5
บ่าย 13.01 – 17.00 น.	42	16.7	13	12.7	7	15.2
เย็น 17.01 น. ขึ้นไป	17	6.7	6	5.9	7	15.2
เวลาใดก็ได้	9	3.6	7	6.9	5	10.9
การรับทราบถึงการชำระค่าเช่าที่ถูกต้อง						
ตามสัญญาเช่า						
ไม่ทราบ	135	53.6	62	60.8	21	45.7
ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	110	43.7	34	33.3	21	45.7
หลังวันที่ 5 ของทุกเดือน	7	2.8	6	5.9	4	8.7

ที่มา: จากการสำรวจ

### ข้อมูลด้านการบริหารจัดการหนี้

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลด้านการบริหารจัดการหนี้ของผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) จำนวน 102 ราย และผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) จำนวน 46 ราย รวมทั้งสิ้น 148 ราย พบว่า กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) ส่วนใหญ่ได้รับการติดต่อการค้างชำระเป็นหนังสือเดือน จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.4 และไม่ทราบว่าสำนักงานทรัพย์สินฯ จะดำเนินการอย่างไรกับผู้เช่าที่ค้างชำระ จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.8 และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการผ่อนปรนมากสำหรับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 สำหรับกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) ส่วนใหญ่ได้รับการติดต่อการค้างชำระมีทั้งหนังสือและเจ้าหน้าที่มาเตือน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.4 และทราบคิดว่าสามารถที่จะเจรจาต่อรองขอผ่อนผันได้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการผ่อนปรนมากสำหรับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลด้านการบริหารจัดการหนี้กับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า

ลักษณะ	เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิธีการติดตามหนี้				
แจ้งเป็นหนังสือเตือน	81	79.4	5	10.9
เจ้าหน้าที่มาเตือนด้วยตนเอง	8	7.8	4	8.7
มีทั้งหนังสือและเจ้าหน้าที่มาเตือน	13	12.7	37	80.4
การทราบถึงการดำเนินการของสำนักงานฯ				
เมื่อผู้เช่าผัดผ่อนไขการชำระค่าเช่า				
ไม่ทราบ	60	58.8	14	30.4
สามารถเจรจาต่อรองขอผ่อนผันได้	36	35.3	29	63.0
ถูกบอกเลิกสัญญาแต่สามารถต่อสัญญาได้	-	-	3	6.5
ถูกบอกเลิกสัญญาและฟ้องร้องขับไล่	6	5.9	-	-

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลักษณะ	เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ปฏิบัติต่อผู้เช่า ตามกฎระเบียบและเงื่อนไขสัญญา				
มีการผ่อนปรนมาก	52	51.0	35	76.1
มีความเด็ดขาดและลงโทษตามสัญญา	21	20.6	2	4.3
อื่น ๆ	29	28.4	9	19.6

ที่มา: จากการสำรวจ

## การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ทำการวิเคราะห์จากแบบจำลองโลจิท (Logit Model) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ อย่างมีนัยสำคัญ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติคือ แบบจำลองโลจิท ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ใช้วิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงกลุ่ม (ข้อมูลเชิงคุณภาพ)

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ คือ สถานภาพ อาชีพ สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน จำนวนผู้เช่า ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินฯ

## การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยสมการถดถอยโลจิสติกมีแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ดังนี้

$$Y = f(\text{MAR}_1, \text{MAR}_2, \text{OCC}_1, \text{OCC}_2, \text{OCC}_3, \text{OCC}_4, \text{MEM}, \text{INC}, \text{COR}, \text{SAT})$$

โดย  $Y$  = การชำระค่าเช่าของผู้เช่า

$\text{MAR}_1$  = สถานภาพโสด

$\text{MAR}_2$  = สถานภาพสมรส

$\text{OCC}_1$  = อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

$\text{OCC}_2$  = อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

$\text{OCC}_3$  = อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

$\text{OCC}_4$  = อาชีพรับจ้าง

$\text{MEM}$  = สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้

$\text{INC}$  = สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน

$\text{COR}$  = จำนวนผู้เช่า หน่วยเป็นคน

$\text{SAT}$  = ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

จากแบบจำลองข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ประกอบไปด้วย สถานภาพโสด สถานภาพสมรส อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน จำนวนผู้เช่า ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น โดยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรคู่ใดมีค่าสูงเกินกว่า 0.80 แสดงว่าตัวแปรคู่นั้นมีความสัมพันธ์กันสูงหรือเกิดปัญหา Multi Correlation ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาคลาดเคลื่อน ไม่สามารถแยกผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวได้ว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด จึงต้องตัดตัวแปรนั้นออกไป (นพินดา หารจรัส, 2549: 82)

ดังนั้น หากพิจารณาจากเมตริกแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่อยู่ในแบบจำลองการค้ำชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ไม่พบปัญหา Multi Correlation ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** เมตริกแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ในแบบจำลองการค้ำชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

	MAR <sub>1</sub>	MAR <sub>2</sub>	OCC <sub>1</sub>	OCC <sub>2</sub>	OCC <sub>3</sub>	OCC <sub>4</sub>	MEM	INC	COR	SAT
MAR <sub>1</sub>	1.000									
MAR <sub>2</sub>	.667	1.000								
OCC <sub>1</sub>	-.068	-.072	1.000							
OCC <sub>2</sub>	-.076	-.054	.634	1.000						
OCC <sub>3</sub>	-.067	-.046	.643	.677	1.000					
OCC <sub>4</sub>	-.009	-.042	.628	.663	.667	1.000				
MEM	.084	.016	-.064	-.128	-.059	-.094	1.000			
INC	.069	.024	.008	.075	.033	.045	-.096	1.000		
COR	-.043	.007	-.050	-.003	-.014	-.064	-.080	-.022	1.000	
SAT	.024	-.002	.012	-.061	-.033	-.060	-.054	-.075	-.005	1.000

ที่มา: จากการคำนวณ

เมื่อนำตัวแปรที่เป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการค้ำชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มาทำการประมวลผลตามแบบจำลองโลจิสต์ ด้วยโปรแกรมทางสถิติ (SPSS program) จะได้ค่าดังแสดงในตารางภาคผนวกที่ 2 และจากการสรุปการประมวลผลจะพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการค้ำชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง (OCC<sub>4</sub>) สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ (MEM) และ

สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน (INC) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ สถานภาพโสด (MAR<sub>1</sub>) สถานสมรส (MAR<sub>2</sub>) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (OCC<sub>1</sub>) อาชีพพนักงานเอกชน (OCC<sub>2</sub>) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (OCC<sub>3</sub>) จำนวนผู้เช่า (COR) และความพึงพอใจของผู้เช่า (SAT) ไม่มีอิทธิพลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าอย่างมีนัยสำคัญ ผลจากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวละเอียดแสดงในตารางที่ 10 โดยที่ค่า  $E \text{Exp}(\beta)$  คือค่า Exponential ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ

พิจารณาได้ว่า ตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญในการประมาณค่าถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ทั้งหมดจำนวน 2 ตัวแปร คือ อาชีพรับจ้าง (OCC<sub>4</sub>) และสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ (MEM) และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เพียง 1 ตัวแปร คือ สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน (INC) ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 10

สำหรับการอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ เนื่องจากแบบจำลองโลจิทเป็นแบบจำลองที่ไม่เป็นเส้นตรง จึงไม่สามารถวัดผลกระทบต่อตัวแปรตามได้จากค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว แต่สามารถอธิบายได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ  $X_i$  เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่ จะทำให้ล็อกออดส์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร แต่เนื่องจากการอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของล็อกออดส์นั้นจะเข้าใจยาก ฉะนั้นสามารถที่จะพิจารณาจาก Odds หรือ

$$e^{b_i} ; i = 1, 2, \dots, 10 \text{ แทน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 102 – 104)}$$

$$\ln[P_i] = b_0 + b_1 X_{i1} + \dots + b_j X_{ij} = b_i X_{ij}$$

$$\text{Odds} = e^{b_i} = E \text{Exp}(\beta)$$

ถ้าพิจารณาค่า  $e^{b_i}$  จะพบว่าสรุปได้ 3 ลักษณะดังนี้

1. ถ้า  $b_i > 0$  จะทำให้  $e^{b_i} > 1$  ค่า Odds เพิ่มขึ้น หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เพิ่มขึ้น

2. ถ้า  $b_i = 0$  จะทำให้  $e^{b_i} = 1$  ค่า Odds ไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลง หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลง

3. ถ้า  $b_i < 0$  จะทำให้  $e^{b_i} < 1$  ค่า Odds ลดลง หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ลดลง

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

Variable	Coefficient ( $\beta$ )	S.E	Wald	Sig	Exp( $\beta$ ) (Odds)
MAR <sub>1</sub>	.097	.318	.093	.761	1.102
MAR <sub>2</sub>	-.108	.297	.132	.716	.898
OCC <sub>1</sub>	-.419	.416	1.015	.314	.658
OCC <sub>2</sub>	-.435	.399	1.190	.275	.647
OCC <sub>3</sub>	-.498	.391	1.628	.202	.607
OCC <sub>4</sub>	.730	.402	3.305	.069*	2.076
MEM	-.958	.491	3.799	.051*	.384
INC	10.091	2.489	16.436	.000***	24132.370
COR	-.055	.125	.192	.662	.947
SAT	-.320	.524	.374	.541	.726
Constant	.847	1.826	.215	.643	2.332
- 2 Log likelihood	482.374				
Chi – square	44.790				
Cox & Snell R <sup>2</sup>	.106				
Nagelkerke R <sup>2</sup>	.145				

หมายเหตุ: \* คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

\*\* คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\*\* คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

Wald คือ Wald Statistic  $= (\beta/S.E)^2$

Exp( $\beta$ ) คือ ค่า Exponential ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ

ที่มา: จากการคำนวณ

อาชีพของผู้เช่า ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มอาชีพออกเป็น 5 กลุ่ม คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานเอกชน อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่าอาชีพของผู้เช่า จะแสดงถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานซึ่งมีอิทธิพลต่อการค้างชำระค่าเช่า กล่าวคือ โดยทั่วไปผู้ที่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความมั่นคงทางด้านรายได้มากกว่า พนักงานเอกชน ค้าขาย หรือประกอบกิจการส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป ดังนั้น ผู้ที่เป็นพนักงานเอกชน ค้าขาย หรือประกอบกิจการส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป จึงมีแนวโน้มที่จะมีการค้างชำระค่าเช่ามากกว่าผู้ที่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผลจากการวิเคราะห์พบว่า อาชีพรับจ้าง ( $OCC_4$ ) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .730 และเมื่อพิจารณา  $Exp(\beta)$  พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.076 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1 นั่นคือ โอกาสที่ผู้เช่าจะค้างชำระค่าเช่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ .730

สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ หมายถึง จำนวนบุคคลที่อยู่อาศัยและมีรายได้ในครัวเรือนเดียวกันต่อจำนวนสมาชิกในครัวเรือนทั้งหมด จะแสดงถึงภาระความรับผิดชอบของผู้เช่า กล่าวคือ สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนยิ่งมากเท่าใด ย่อมแสดงถึงความสามารถในการชำระค่าเช่ามากขึ้น โอกาสที่จะเกิดการค้างชำระก็จะมึ้น้อยลงด้วย และผลจากการวิเคราะห์พบว่า สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ (MEM) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -.958 และเมื่อพิจารณา  $Exp(\beta)$  พบว่ามีค่าเท่ากับ .384 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 นั่นคือ โอกาสที่ผู้เช่าจะค้างชำระค่าเช่าลดลงเท่ากับ .958

สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน จะแสดงถึงความสามารถของผู้เช่าในการชำระค่าเช่า และแสดงถึงภาระในการชำระค่าเช่ามากขึ้น ดังนั้น สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือนยิ่งสูงมากเท่าใด ความสามารถในการชำระค่าเช่าจะน้อยลงไปด้วย โอกาสที่จะเกิดการค้างชำระย่อมมีมากขึ้น และผลจากการวิเคราะห์พบว่า สัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน (INC) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 10.091 และเมื่อพิจารณา  $Exp(\beta)$  พบว่ามีค่าเท่ากับ 24132.370 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1 นั่นคือ โอกาสที่ผู้เช่าจะค้างชำระค่าเช่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ 10.091

เมื่อพิจารณาความเหมาะสมของสมการโดยพิจารณาจากสถิติการทดสอบ Chi – square ( $\chi^2$ ) พบว่ามีค่าเท่ากับ 44.790 ค่า  $-2 \log \text{likelihood}$  เท่ากับ 482.374 ซึ่งเป็นการแสดงถึงการกระจายข้อมูลที่มีลักษณะภายใต้โค้งปกติ นั่นคือการปฏิเสธ  $H_0$  หมายถึง โอกาสที่จะเกิดการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัว คือ ตัวแปรอาชีพรับจ้าง (OCC<sub>4</sub>) สัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ (MEM) และสัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน (INC) ในสมการตั้งต้นที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และจากค่าสถิติ Nagelkerke  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนหรือเปอร์เซ็นต์ที่จะอธิบายความผันแปรใน Logistic Regression Model ในการวิเคราะห์ค่า Nagelkerke  $R^2$  มีค่าเท่ากับ .145 แสดงว่าสมการนี้สามารถใช้พยากรณ์ความน่าจะเป็นที่แต่ละปีจายจะมีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ได้ร้อยละ 14.5 ซึ่งถือได้ว่าสมการนี้สามารถใช้พยากรณ์การวิเคราะห์ได้ดีในระดับหนึ่ง และเมื่อใช้แบบจำลองดังกล่าวในการพยากรณ์ความถูกต้องของการชำระค่าเช่าตรงตามกำหนด กับการค้างชำระค่าเช่า พบว่าสามารถพยากรณ์รวมได้ถูกต้องถึงร้อยละ 67.3 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 11

**ตารางที่ 11** ความเหมาะสมของแบบจำลองในการวิเคราะห์ปีจายที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ผลการสำรวจ	ผลจากการทำนาย (ราย)		ค่าร้อยละของความถูกต้อง
	ชำระตรง	ค้างชำระค่าเช่า	
ผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าตรงตามกำหนด	214	38	<sup>1</sup> 84.9
ผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า	93	55	<sup>2</sup> 27.2
<b>รวม</b>			<sup>3</sup> 67.3

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 11 สามารถนำมาคำนวณหาค่าพยากรณ์ได้ดังนี้

<sup>1</sup>จากข้อมูลจริงพบว่ามีผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าตรงตามกำหนดจำนวน 252 ราย แต่เมื่อใช้แบบจำลองในการพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ได้ว่าผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าตรงตามกำหนดจำนวน 214 ราย นั่นคือ สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้อง  $(214/252) * 100 = 84.9$

<sup>2</sup>ข้อมูลจริงพบว่า มีผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าจำนวน 148 ราย แต่เมื่อใช้แบบจำลองในการพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ได้ว่าผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าจำนวน 55 ราย นั่นคือ สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้อง  $(55/148) * 100 = 27.2$

<sup>3</sup>ผลรวมของการพยากรณ์ได้ถูกต้อง  $(214+55)/400*100 = 67.3$

ผลรวมของการพยากรณ์ไม่ถูกต้อง  $(93+38)/400*100 = 32.7$

### ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยตั้งคำถามให้ผู้เช่าตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน ซึ่งในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน .210 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้เช่ามีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการจัดประโยชน์ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่าจำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้เช่า	$\bar{X}$	S . D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดประโยชน์	3.43	.406	มาก
2. ด้านพนักงานและการต้อนรับ	3.47	.411	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.44	.462	มาก
4. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.28	.475	ปานกลาง
5. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.50	.438	มาก
รวม	3.42	.210	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านการจัดประโยชน์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .406 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านการจัดประโยชน์ คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า เมื่อเทียบกับราคาตลาด ค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 รองลงมาคือ การจัดประโยชน์ ผู้เช่าอยู่อาศัยในอัตราต่ำกว่าราคาตลาด ค่าเฉลี่ย 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .744 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .790 การผ่อนปรนโดยการผ่อนชำระ ค่าเฉลี่ย 2.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .555 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่าด้านการจัดประโยชน์

ด้านการจัดประโยชน์	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า เมื่อเทียบกับราคาตลาด	10.3 (41)	58.8 (235)	29.3 (117)	1.8 (7)	-	3.78	.645	มาก
2. ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	0.5 (2)	40.0 (160)	47.0 (188)	8.0 (32)	4.5 (18)	3.24	.790	ปานกลาง
3. การผ่อนปรนโดยการผ่อนชำระ	-	14.5 (58)	69.3 (277)	16.3 (65)	-	2.98	.555	ปานกลาง
4. การจัดประโยชน์ผู้เช่าอยู่อาศัยในอัตราต่ำกว่าราคาตลาด	12.8 (51)	52.5 (210)	29.8 (119)	5.0 (20)	-	3.73	.744	มาก
	รวม					3.43	.406	มาก

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: จากการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .411 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานและการต้อนรับมากเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพ การแต่งตัวของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .516 รองลงมาคือ พนักงานบริการมีเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .628 กิริยามารยาทสุภาพในการให้การต้อนรับ ค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .697 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .707 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่าด้านพนักงานและการต้อนรับ

ด้านพนักงานและ การต้อนรับ	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. กิริยามารยาทสุภาพในการให้การต้อนรับ	2.0 (8)	48.3 (193)	39.8 (159)	10.0 (40)	-	3.42	.697	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.8 (15)	39.3 (157)	47.5 (190)	9.5 (38)	-	3.37	.707	ปานกลาง
3. บุคลิกภาพ การแต่งตัวของพนักงาน	0.3 (1)	68.5 (274)	29.3 (117)	2.0 (8)	-	3.67	.516	มาก
4. พนักงานบริการมีเพียงพอในการให้บริการ	0.8 (3)	46.5 (186)	46.5 (186)	6.0 (24)	0.3 (1)	3.42	.628	มาก
	รวม					3.47	.411	มาก

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: จากการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .462 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .667 รองลงมาคือ เวลาในการเปิดให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .752 การลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เช่า ค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .795 ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคิวบริการ ค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .719 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านระยะเวลาในการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ	6.3 (25)	44.5 (178)	45.8 (183)	3.5 (14)	-	3.54	.667	มาก
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการ รอคิวบริการ	2.8 (11)	39.3 (157)	46.0 (184)	12.0 (48)	-	3.33	.719	ปานกลาง
3. การลดขั้นตอนในการ ดำเนินงานให้กับผู้เช่า	6.8 (27)	42.0 (168)	38.8 (155)	12.5 (50)	-	3.43	.795	มาก
4. เวลาในการเปิด ให้บริการ	7.5 (30)	40.0 (160)	44.3 (177)	8.3 (33)	-	3.47	.752	มาก
	รวม					3.44	.462	มาก

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: จากการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .475 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกที่ได้รับมากเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 รองลงมาคือ รูปแบบหรือช่องทางในการชำระค่าเช่า ค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .813 ระบบการจัดคิวให้บริการแก่ผู้เช่า ค่าเฉลี่ย 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .757 การดำเนินการแก้ไขเมื่อมีการแจ้งปัญหาจากผู้เช่า ค่าเฉลี่ย 3.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .746 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ ได้รับ	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ระบบการจัดคิวให้บริการแก่ผู้เช่า	5.8 (23)	27.5 (110)	53.5 (214)	13.3 (53)	-	3.26	.757	ปานกลาง
2. รูปแบบหรือช่องทางในการชำระค่าเช่า	10.3 (41)	28.3 (113)	50.5 (202)	11.0 (44)	-	3.38	.813	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลชัดเจน	0.8 (3)	44.3 (177)	50.8 (203)	4.3 (17)	-	3.42	.586	มาก
4. การดำเนินการแก้ไขเมื่อมีการแจ้งปัญหาจากผู้เช่า	-	29.8 (119)	52.0 (208)	15.5 (62)	2.8 (11)	3.09	.746	ปานกลาง
			<b>รวม</b>			<b>3.28</b>	<b>.475</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: จากการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสถานที่ประกอบการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .438 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ประกอบการมากเป็นอันดับแรก คือ ที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้เช่า ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .723 รองลงมาคือ มีที่นั่งสำหรับผู้เช่าขณะรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .812 จัดสถานที่ภายในอาคารเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .547 มีวารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้กับผู้เช่าอ่านขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .863 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสถานที่ประกอบการ

ด้านสถานที่ ประกอบการ	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้เช่า	8.3 (33)	55.3 (221)	30.0 (120)	6.5 (26)	-	3.65	.723	มาก
2. จัดสถานที่ภายในอาคารเป็นระเบียบ	-	55.8 (223)	41.8 (167)	2.5 (10)	-	3.53	.547	มาก
3. มีที่นั่งสำหรับผู้เช่าขณะรอรับบริการ	13.5 (54)	35.0 (140)	44.5 (178)	7.0 (28)	-	3.55	.812	ปานกลาง
4. มีวารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้กับผู้เช่าอ่านขณะรอรับบริการ	1.3 (5)	43.5 (174)	40.3 (161)	9.3 (37)	5.8 (23)	3.25	.863	มาก
	<b>รวม</b>					<b>3.50</b>	<b>.438</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า

ความพึงพอใจของผู้เช่า	สถานะปกติ		เร่งรัดหนี้สิน		งดเก็บรอดำเนินคดี	
	$\bar{X}$	S. D.	$\bar{X}$	S. D.	$\bar{X}$	S. D.
1. ด้านการจัดประโยชน์	3.42	.405	3.39	.419	3.58	.353
2. ด้านพนักงานและการต้อนรับ	3.48	.402	3.42	.453	3.54	.351
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.44	.461	3.45	.437	3.43	.526
4. ด้านความสะอาดที่ได้รับ	3.29	.478	3.32	.482	3.18	.433
5. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.51	.429	3.40	.449	3.61	.434
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>.211</b>	<b>3.40</b>	<b>.219</b>	<b>3.47</b>	<b>.180</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: จากการสำรวจ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้านความพึงพอใจของกลุ่มผู้เช่าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 18 ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าในภาพรวมกลุ่มผู้เช่าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน ( $F = 1.913$  ,  $p = .149$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้เช่าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในด้านการจัดประโยชน์ และด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความสะอาดที่ได้รับ ผู้เช่าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า

ความพึงพอใจของผู้เช่า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการจัดประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	1.160	2	.580	3.566	.029
	ภายในกลุ่ม	64.546	397	.163		
	รวม	65.706	399			
2. พนักงานและการต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	.497	2	.249	1.478	.229
	ภายในกลุ่ม	66.768	397	.168		
	รวม	67.265	399			
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.013	2	.007	.031	.970
	ภายในกลุ่ม	85.047	397	.214		
	รวม	85.060	399			
4. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.614	2	.307	1.366	.256
	ภายในกลุ่ม	89.226	397	.225		
	รวม	89.840	399			
5. ด้านสถานที่ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	1.576	2	.788	4.171	.016
	ภายในกลุ่ม	74.983	397	.189		
	รวม	76.559	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.168	2	.084	1.913	.149
	ภายในกลุ่ม	17.481	397	.044		
	รวม	17.650	399			

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่า เป็นรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ

	ความพึงพอใจของผู้เช่า	สถานะปกติ	เร่งรัดหนี้สิน	งดเก็บรอดำเนินคดี
1. ด้านการจัดประโยชน์	$\bar{X}$	3.42	3.39	3.58
สถานะปกติ	3.42	-	.03	.15
เร่งรัดหนี้สิน	3.39	-	-	.19*
งดเก็บรอดำเนินคดี	3.58	-	-	-
2. ด้านพนักงานและการต้อนรับ	$\bar{X}$	3.48	3.42	3.54
สถานะปกติ	3.48	-	.05	.07
เร่งรัดหนี้สิน	3.42	-	-	.12
งดเก็บรอดำเนินคดี	3.54	-	-	-
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	$\bar{X}$	3.44	3.45	3.43
สถานะปกติ	3.44	-	.01	.01
เร่งรัดหนี้สิน	3.45	-	-	.02
งดเก็บรอดำเนินคดี	3.43	-	-	-
4. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	$\bar{X}$	3.29	3.32	3.18
สถานะปกติ	3.29	-	.04	.10
เร่งรัดหนี้สิน	3.32	-	-	.14
งดเก็บรอดำเนินคดี	3.18	-	-	-
5. ด้านสถานที่ประกอบการ	$\bar{X}$	3.51	3.40	3.61
สถานะปกติ	3.51	-	.11	.09
เร่งรัดหนี้สิน	3.40	-	-	.21*
งดเก็บรอดำเนินคดี	3.61	-	-	-
<b>รวม</b>	$\bar{X}$	<b>3.43</b>	<b>3.40</b>	<b>3.47</b>
สถานะปกติ	<b>3.43</b>	-	<b>.03</b>	<b>.04</b>
เร่งรัดหนี้สิน	<b>3.40</b>	-	-	<b>.07</b>
งดเก็บรอดำเนินคดี	<b>3.47</b>	-	-	-

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากค่า F ที่พบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วยวิธีเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าในภาพรวม กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรดน้ำต้นไม้มีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์แตกต่างกับกลุ่มเร่งรดน้ำต้นไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านการจัดประโยชน์ กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรดน้ำต้นไม้ มีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์แตกต่างกับกลุ่มเร่งรดน้ำต้นไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสถานที่ประกอบการ กลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรดน้ำต้นไม้ มีความพึงพอใจต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์แตกต่างกับกลุ่มเร่งรดน้ำต้นไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 20

### ความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและประมวลข้อความที่กรอกในแบบสอบถามโดยสรุป ดังนี้

ตารางที่ 21 ข้อคิดเห็นในทางบวกของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ข้อคิดเห็น	ความถี่ (ราย)	ร้อยละ
1. สำนักงานทรัพย์สินมีความกรุณาดีมาก	33	15.4
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ผู้เช่าดี	52	24.3
3. ให้ความเป็นธรรมต่อผู้เช่า	70	32.7
4. ช่วยเหลือสังคม และพัฒนาชุมชน	25	11.7
5. ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยได้มีที่อยู่อาศัยและทำกิน	34	15.9
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีข้อคิดเห็นในทางบวก จำนวน 214 ราย คือ สำนักงานทรัพย์สินมีความกรุณาดีมาก จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ผู้เช่าดี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 ให้ความเป็นธรรมต่อผู้เช่า จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 ช่วยเหลือสังคม และพัฒนาชุมชน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 และช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยได้มีที่อยู่อาศัยและทำกิน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.9

#### ตารางที่ 22 ข้อคิดเห็นในทางลบของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ข้อคิดเห็น	ความถี่ (ราย)	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ปล่อยปละละเลย ไม่มาติดตามตั้งแต่ยังค้างชำระช่วงแรก ๆ	12	9.5
2. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา แต่การหาหนทางแก้ไขไม่ค่อยมี	10	7.9
3. ไม่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน	17	13.5
4. ราคาเช่าที่ดินแพงมาก	30	23.8
5. เวลาไปหน่วยงานเพื่อติดต่อเรื่องเรียนเรื่องต่าง ๆ รู้สึกซ้ามากเกินไป	21	16.7
6. ไม่แจ้งการขึ้นค่าเช่าล่วงหน้า	36	28.6
<b>รวม</b>	<b>126</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีข้อคิดเห็นในทางลบ จำนวน 126 ราย คือ เจ้าหน้าที่ปล่อยปละละเลย ไม่มาติดตามตั้งแต่ยังค้างชำระช่วงแรก ๆ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา แต่การหาหนทางแก้ไขไม่ค่อยมี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.9 ไม่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 ราคาเช่าที่ดินแพงมาก จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8 เวลาไปหน่วยงานเพื่อติดต่อเรื่องเรียนเรื่องต่าง ๆ รู้สึกซ้ามากเกินไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ ไม่แจ้งการขึ้นค่าเช่าล่วงหน้า จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ข้อคิดเห็น	ความถี่ (ราย)	ร้อยละ
1. ขอให้ลดค่าเช่าและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	57	27.1
2. ขอให้ขยายอายุสัญญาเช่ามากกว่า 3 ปี	22	10.5
3. ขอให้เจ้าหน้าที่ไปดูสภาพพื้นที่จริงของผู้เช่าก่อนขึ้นค่าเช่า เพื่อ เข้าใจปัญหา	15	7.1
4. ขอให้ลดขั้นตอนในการดำเนินการให้สั้นลง	7	3.3
5. ชี้แจงระเบียบ วิธีการ นโยบายการจัดประโยชน์ให้ชัดเจนขึ้น และ ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	25	11.9
6. ควรมีการประชุมสัมพันธ์เกี่ยวกับเปิดประมูลสถานที่เช่าเพิ่มขึ้น	23	11.0
7. ควรมีเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าเช่า ณ สถานที่เช่า เพื่อความสะดวก	31	14.8
8. ควรเก็บค่าเช่าตามความเป็นจริง และเหมาะสมกับฐานะ โดยเฉพาะที่ เป็นข้าราชการ	18	8.6
9. ขอให้เจ้าหน้าที่แสดงบัตรพนักงานทุกครั้งที่ตั้งสำรวจ	12	5.7
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีข้อเสนอแนะจำนวน 210 ราย คือ ขอให้ลดค่าเช่าและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.1 ขอให้ขยายอายุสัญญาเช่ามากกว่า 3 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 ขอให้เจ้าหน้าที่ไปดูสภาพพื้นที่จริงของผู้เช่าก่อนขึ้นค่าเช่า เพื่อเข้าใจปัญหา จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1 ขอให้ลดขั้นตอนในการดำเนินการให้สั้นลง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 ชี้แจงระเบียบ วิธีการ นโยบายการจัดประโยชน์ให้ชัดเจนขึ้นและประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9 ควรมีการประชุมสัมพันธ์เกี่ยวกับเปิดประมูลสถานที่เช่าเพิ่มขึ้น จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 ควรมีเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าเช่า ณ สถานที่เช่า เพื่อความสะดวก จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ควรเก็บค่าเช่าตามความเป็นจริง และเหมาะสมกับฐานะ โดยเฉพาะที่เป็นข้าราชการ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และ ขอให้เจ้าหน้าที่แสดงบัตรพนักงานทุกครั้งที่ตั้งสำรวจ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากข้อมูลทฤษฎี และ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 400 ราย แบ่งออกเป็น ผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) จำนวน 252 ราย ผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) จำนวน 102 ราย และผู้เช่าที่งดเก็บรอดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) จำนวน 46 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตามวิธีของแบบจำลองโลจิส และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### สรุปผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เช่าที่มีสถานะปกติ (ชำระตามกำหนดหรือค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน) ซึ่งมีจำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 63 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.6 เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 36.9 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 33.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.6 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 29.4 และมีรายได้ในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 35.3 มีรายจ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 48.8

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน) จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.0 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.0 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 49.0 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 34.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 45.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 32.4 และมีรายได้ในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 50.0 มีรายจ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 49.0

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี (ค้างชำระตั้งแต่ 7 เดือนขึ้นไป) จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.0 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 39.1 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 39.1 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง และพนักงานเอกชน ร้อยละ 30.4 และมีรายได้ในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 58.7 มีรายจ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 56.5

พบว่าลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าแต่ละกลุ่มทั้ง 3 กลุ่ม มีลักษณะใกล้เคียงกัน เว้นแต่ อาชีพเท่านั้น ที่มีความแตกต่างกันชัดเจน คือ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าที่มีสถานะปกติ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง

ข้อมูลด้านองค์ประกอบการเช่าของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าระยะเวลาการอยู่อาศัยของผู้เช่า ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่อาศัยในสถานที่เช่า ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป และไม่ทราบว่า จะต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน สำหรับผู้เช่าเห็นว่าวิธีค่าเช่ามีความเหมาะสมแล้ว ส่วนข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน คือ อัตราค่าเช่า โดยกลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติส่วนใหญ่มีอัตราค่าเช่าต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน ส่วนใหญ่มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 501 – 1,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี ส่วนใหญ่มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 1,001 – 3,000 บาท ซึ่งสังเกตได้ว่า อัตราค่าเช่ายิ่งสูงในขณะที่รายได้ในครอบครัวโดยเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มผู้เช่าไม่เพิ่มขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดโอกาสในการค้างชำระค่าเช่ามากขึ้น

ข้อมูลด้านการบริหารจัดการหนี้ของกลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน (ค้าง 3 - 6 เดือน) จำนวน 102 ราย ส่วนใหญ่ได้รับการติดต่อการค้างชำระเป็นหนังสือเตือน โดยไม่ทราบว่าสำนักงานทรัพย์สินฯ จะดำเนินการอย่างไรกับผู้เช่าที่ค้างชำระ และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการผ่อนปรนมากสำหรับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า สำหรับกลุ่มผู้เช่าที่งดเก็บรูดำเนินคดี (ค้าง 7 เดือนขึ้นไป) จำนวน 46 ราย ส่วนใหญ่ได้รับการติดต่อการค้างชำระมีทั้งหนังสือและเจ้าหน้าที่มาเตือน โดยทราบว่าสามารถที่จะเจรจาต่อรองขอผ่อนผันได้ และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ มีการผ่อนปรนมากสำหรับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า จะเห็นว่าผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าส่วนใหญ่มีความเห็นเหมือนกันคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ มีการผ่อนปรนมากสำหรับผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งได้ ข้อมูลจากการประมวลผลตามแบบจำลองโลจิส พบว่า ตัวแปรอาชีพรับจ้าง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 มีแนวโน้มในการค้างชำระค่าเช่ามากกว่าตัวแปรอาชีพอื่น ตัวแปรสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งหากมีจำนวนสมาชิกที่มีรายได้ในครอบครัวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มในการค้างชำระค่าเช่าก็จะน้อยลง และตัวแปรสัดส่วนของค่าเช่าต่อรายได้ต่อเดือน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ซึ่งหากค่าเช่ามีอัตราที่สูงขึ้นในขณะที่รายได้ไม่เพิ่มขึ้น แนวโน้มในการค้างชำระค่าเช่าก็จะมากขึ้น

เมื่อทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองด้วยค่าร้อยละของความถูกต้อง (ตารางที่ 11) โดยทำการเปรียบเทียบค่าพยากรณ์กับค่าที่เกิดจริงพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากข้อมูลจริงพบว่า มีผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าตรงตามกำหนดจำนวน 252 ราย แบบจำลองสามารถทำนายกลุ่มตัวอย่างได้อย่างถูกต้องจำนวน 214 ราย หรือมีค่าร้อยละของความถูกต้องเท่ากับร้อยละ 84.9 และผู้เช่าที่ค้างชำระค่าเช่าจำนวน 148 ราย แบบจำลองสามารถทำนายกลุ่มตัวอย่างได้อย่างถูกต้องจำนวน 55 ราย หรือมีค่าร้อยละของความถูกต้องเท่ากับร้อยละ 27.2 ดังนั้นผลรวมของการพยากรณ์ได้ถูกต้องเท่ากับร้อยละ 67.3

ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .210 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้เช่ามีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการจัดประโยชน์ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านการจัดประโยชน์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .406 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการจัดประโยชน์ คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า เมื่อเทียบกับราคาตลาด ค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 รองลงมาคือ การจัดประโยชน์ ผู้เช่าอยู่อาศัยในอัตราต่ำกว่าราคาตลาด ค่าเฉลี่ย 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .744 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .411 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านพนักงานและการต้อนรับมากเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพการแต่งตัวของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .516 รองลงมาคือ พนักงานบริการมีเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .628 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .462 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .667 รองลงมาคือ เวลาในการเปิดให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .752 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .475 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับมากเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 รองลงมาคือ รูปแบบหรือช่องทางในการชำระค่าเช่า ค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .813 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสถานที่ประกอบการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .438 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการมากเป็นอันดับแรก คือ ที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้เช่า ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .723 รองลงมาคือ มีที่นั่งสำหรับผู้เช่าขณะรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .812 ตามลำดับ

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เช่า จำแนกตามกลุ่มผู้เช่าที่มีสถานะปกติ กลุ่มผู้เช่าที่ถูกเร่งรัดหนี้สิน และกลุ่มผู้เช่างดเก็บรอดำเนินคดี พบว่าในภาพรวมกลุ่มผู้เช่าแต่ละกลุ่ม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ( $F = 1.913$  ,  $p = .149$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้เช่าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจ ด้านการจัดประโยชน์และด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ ผู้เช่าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของข้อเสนอแนะสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ส่วนที่สองเป็นข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ และส่วนที่สามเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นประโยชน์หน่วยงาน และเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

1. ติดตามกลุ่มผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างเป็นพิเศษ โดยแนะนำโครงการศูนย์ฝึกอาชีพต่าง ๆ ที่อยู่ในโครงการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ให้กับผู้เช่าที่มีรายได้น้อย เพื่อเพิ่มรายได้
2. ให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มผู้เช่าค้างชำระค่าเช่า ที่ชราภาพ และไม่มีรายได้ โดยประสานความร่วมมือกับกองกิจการสังคมเพื่อหาแนวทางช่วยเหลือ
3. ให้ความดูแลการดำเนินการต่อสัญญาเช่าในครั้งต่อไป ควรพิจารณาถึงอัตราค่าเช่า และสาเหตุของการค้างชำระ กับกลุ่มผู้เช่าที่ค้างชำระเป็นพิเศษ
4. ผู้เช่าส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระค่าเช่าให้ผู้เช่าทราบ
5. ควรมีการแจ้งผู้เช่าล่วงหน้าในกรณีที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จะมีการปรับปรุงค่าเช่า เพื่อให้ผู้เช่าได้มีการเตรียมพร้อม
6. ผู้เช่าที่มีรายได้น้อย และได้เช่าที่ดินขนาดใหญ่ ซึ่งต้องรับภาระค่าเช่าเกินความสามารถที่มีอยู่ ดังนั้น สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ควรมีการชี้แจงให้ผู้เช่าส่งคืนพื้นที่เช่าบางส่วน

แก่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อพิจารณาปรับลดค่าเช่า หรือคิดค่าเช่าในส่วนที่ผู้เช่าได้ใช้ประโยชน์จริง

7. ประชาสัมพันธ์งานการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น อาทิ เสียงตามสายในชุมชน หนังสือพิมพ์ส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น วิทยุ โทรทัศน์ และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้เช่าได้รับรู้งานการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ได้อย่างทั่วถึงและสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง

8. การให้บริการเชิงรุก ด้วยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้เช่าด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ

9. การพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ นำรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาการติดต่อของผู้เช่าให้มากยิ่งขึ้น

10. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีความพร้อมในการให้บริการผู้เช่า

### ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารหนี้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ดังนี้

1. มาตรการในการติดตามทวงหนี้ วิธีการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหน้าที่ควรจะเร่งติดตามหนี้ตั้งแต่ระยะแรก ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เช่าตระหนักในภาระหนี้ของตนเอง เพราะวิธีการติดตามทวงถามหนี้เมื่อผู้เช่ามีภาระหนี้มาก ผู้เช่าก็ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ในที่สุดก็ต้องมีการผ่อนปรนชำระหนี้ ทำให้ขาดความเกรงกลัวที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาเช่าอย่างเคร่งครัด

2. สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีหน้าที่ดูแล รักษา จัดประโยชน์อย่างเป็นธรรม และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อยให้มีที่อยู่อาศัย ซึ่งทำให้ผู้เช่ามองว่า สำนักงานทรัพย์สินฯ

เป็นองค์การของรัฐ จะไม่เอาจริงเอาจังกับการค้างชำระหนี้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการบริหาร และติดตามหนี้ จะต้องเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ด้านการติดตามเร่งรัดหนี้ การออกไปพบปะกับผู้เช่าให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้เช่าที่เพิ่งเริ่มค้างชำระ 3 เดือน ไม่ควรปล่อยปละละเลยให้หนี้ค่าเช่าพอกพูนขึ้น ซึ่งจะทำให้การติดตามชำระหนี้ยากยิ่งขึ้น และจะต้องคอยตรวจสอบยอดค้างชำระหนี้ของผู้เช่าอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญของผู้เช่าที่มีประวัติการค้างชำระหนี้บ่อยครั้ง สำนักงานฯ ควรเอาใจใส่กับผู้เช่ารายดังกล่าวเป็นพิเศษ คือมีการตรวจสอบฐานะของผู้เช่า รวมถึงภาระค่าใช้จ่ายของผู้เช่า เพื่อที่สำนักงานฯ จะได้หาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

3. ฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ที่มีหน้าที่ในการติดตามบริหารหนี้ ให้มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการบริหารหนี้ที่ถูกต้องตามมาตรฐานของธนาคารหรือสถาบันการเงิน เช่น เทคนิคการบริหารหนี้มีปัญหา การจัดทำประวัติผู้เช่า เพื่อความสะดวกในการวางแผนในการติดตามค่าเช่า

4. ประสานงานกับองค์กรชุมชน ผู้นำชุมชน ให้เข้ามามีส่วนร่วม การแบ่งหน้าที่กิจกรรม เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อน และการให้เข้ามามีส่วนร่วมย่อมทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน การร่วมแก้ไขปัญหาดด้วยความจริงจัง และหวังให้เกิดผลปฏิบัติต่อชุมชนมากกว่าการกำหนดการปฏิบัติของหน่วยงานเพียงอย่างเดียว

5. ให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ในการดูแลสาธารณูปโภค สาธารณูปการของชุมชนในพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ให้ได้รับการบริการทั่วถึง และบรรเทาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้เช่า

6. การปรับขึ้นอัตราค่าเช่ากับผู้เช่า ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้เช่าทราบล่วงหน้า เพื่อมีเวลาในการเตรียมตัว

7. หน่วยงานที่มีหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้สิน ควรมีมาตรการดำเนินการกับผู้เช่าที่มีประวัติการค้างชำระค่าเช่าซ้ำซ้อน โดยตรวจสอบหาสาเหตุการค้างชำระ เพื่อหาแนวทางให้ผู้เช่าประพฤติตามกฎระเบียบการชำระค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

8. การทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลและเป็นข้อมูลในด้านต่าง ๆ จากผู้เช่า

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหนี้การค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในต่างจังหวัดด้วย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้อาจทำให้เกิดความหลากหลาย หรือแตกต่างกันได้ และอาจทำให้พบปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนบริหารจัดการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหนี้การค้างชำระค่าเช่าของกลุ่มผู้เช่าเพื่อหาประโยชน์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_ 2546. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำพล พัวพานิชย์. 2535. เศรษฐศาสตร์ที่ดินเบื้องต้น. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คนัยกิติ์ สุขสว่าง. 2546. ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในสายตาของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวารสารศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพินดา หาญจริง. 2549. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรีดา นาคเนาวิม. 2541. เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิทยา บวรวัฒนา. 2538. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887–ค.ศ. 1970).

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภรพณา พูลนาถ. 2545. ศึกษาการค้างหนี้ค่าเช่าของผู้เช่าในโครงการการเคหะแห่งชาติ. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

รอรอง โมกะชะวรรณนะ. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดผลบังคับของกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณลักษณ์ ชนธรรมทิส. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วันชัย रिมิวิทยากร. 2541. เศรษฐศาสตร์เมือง. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันรักษ์ มิ่งมณีนาถิน. 2534. หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช

วรสิทธิ์ โนนานนท์. 2543. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. 2537. กองการพนักงาน. กรุงเทพมหานคร.

\_\_\_\_\_. 2549. ยั่งยืนด้วยความพอเพียง. กรุงเทพมหานคร

อรุณชัย ภัทรานนท์.2546. การค้ำชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Damodar N. G. 1995. **Basic Econometrics**. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill International Book  
Company.

Pindyck, R.S. and D.L. Rubinfeld. 1998. **Econometric Model and Economics Forecasts**.  
(4<sup>th</sup> ed.). New York : McGraw-Hill International Book Company.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**ตารางการกำหนดตัวอย่างประชากร**

ตารางผนวกที่ 1 การกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรของ Taro Tamane ที่ระดับความมี  
นัยสำคัญ 0.5

ขนาดของ ประชากร (N)	ขนาดของตัวอย่างประชากร (N) สำหรับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (e) คิดเป็นร้อยละ					
	+1	+2	+3	+4	+5	+10
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	316	94
2,000	-	-	714	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
→ $\alpha$	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา: เพ็ญแข แสงแก้ว (2540: 61)

**ภาคผนวก ข**

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงาน  
ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

**Block 1: Method = Enter**

**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	44.790	10	.000
	Block	44.790	10	.000
	Model	44.790	10	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	482.374	.106	.145

**Classification Table(a)**

Observed		Predicted			
		การค้างชำระ		Percentage Correct	
		ชำระตรง	ค้างชำระ		
Step 1	การค้างชำระ	ชำระตรง	214	38	84.9
		ค้างชำระ	93	55	37.2
Overall Percentage				67.3	

a The cut value is .500

**ตารางผนวกที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงาน  
ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

Variable	Coefficient ( $\beta$ )	S.E	Wald	Sig	Exp( $\beta$ ) (Odds)
MAR <sub>1</sub>	.097	.318	.093	.761	1.102
MAR <sub>2</sub>	-.108	.297	.132	.716	.898
OCC <sub>1</sub>	-.419	.416	1.015	.314	.658
OCC <sub>2</sub>	-.435	.399	1.190	.275	.647
OCC <sub>3</sub>	-.498	.391	1.628	.202	.607
OCC <sub>4</sub>	.730	.402	3.305	.069*	2.076
MEM	-.958	.491	3.799	.051*	.384
INC	10.091	2.489	16.436	.000***	24132.370
COR	-.055	.125	.192	.662	.947
SAT	-.320	.524	.374	.541	.726
Constant	.847	1.826	.215	.643	2.332
- 2 Log likelihood	482.374				
Chi – square	44.790				
Cox & Snell R <sup>2</sup>	.106				
Nagelkerke R <sup>2</sup>	.145				

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระค่าเช่าของผู้เช่าสำนักงานทรัพย์สินส่วน  
พระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร

เลขที่แบบสอบถาม

.....

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บในแต่ละคำถามและกรอกข้อความลงในช่องว่าง (บางข้อ)  
ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เช่า

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 31 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี  
( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย  
( ) 3. อนุปริญญา ( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่า/หม้าย

5. อาชีพ

- ( ) 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) 2. พนักงานเอกชน  
( ) 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. รับจ้าง  
( ) 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด (รวมท่านด้วย).....คน

- ( ) 1. มีรายได้.....คน ( ) 2. ไม่มีรายได้.....คน

7. รายได้ในครอบครัวโดยรวมต่อเดือนประมาณ.....บาท

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 20,000 บาท  
( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท ( ) 4. 30,001 – 40,000 บาท  
( ) 5. ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป

8. รายจ่ายในครอบครัวโดยรวมต่อเดือนประมาณ.....บาท

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท ( ) 4. 30,001 – 40,000 บาท  
 ( ) 5. ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบการเช่า

1. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในสถานที่เช่าของท่านในปัจจุบันเป็นเวลานานเท่าไร .....ปี

- ( ) 1. 1 – 5 ปี ( ) 2. 6 – 10 ปี  
 ( ) 3. 11 – 15 ปี ( ) 4. 16 ปีขึ้นไป

2. ในการเช่ามีจำนวนผู้เช่าทั้งหมดกี่คน

- ( ) 1. 1 คน ( ) 2. 2 คน  
 ( ) 3. 3 คน ( ) 4. มากกว่า 3 คน จำนวน.....คน

3. ปัจจุบันท่านชำระค่าเช่าด้วยวิธีใด

- ( ) 1. ชำระที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ( ) 2. ชำระโดยตัดบัญชีธนาคาร  
 ( ) 3. ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ( ) 4. ชำระผ่านตู้ ATM Laser Zone  
 ( ) 5. เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ฯ

4. ค่าเช่าต่อเดือนประมาณ.....บาท

- ( ) 1. ต่ำกว่า 500 บาท ( ) 2. 501 – 1,000 บาท  
 ( ) 3. 1,001 – 3,000 บาท ( ) 4. 3,001 – 5,000 บาท  
 ( ) 5. ตั้งแต่ 5,001 ขึ้นไป

5. เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าเช่า ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านจะต้องปฏิบัติอย่างไร

- ( ) 1. ไม่ทราบ เพราะไม่เคยได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ  
 ( ) 2. ทราบ และต้องไปพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

6. ท่านเห็นว่าวิธีการเก็บค่าเช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในรูปแบบต่างๆ ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- ( ) 1. เหมาะสมดีแล้ว ( ) 2. ไม่เหมาะสม เพราะ.....

7. ท่านคิดว่าวันใดที่ท่านสะดวกในการไปชำระค่าเช่า

- ( ) 1. วันจันทร์ – ศุกร์ ( ) 2. วันเสาร์-อาทิตย์  
 ( ) 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ ( ) 4. สะดวกทุกวัน

8. ท่านคิดว่าช่วงเวลาใดที่ท่านสะดวกในการไปชำระค่าเช่า

- ( ) 1. ช่วงเช้า ก่อน 12.00 น.                      ( ) 2. ช่วงเที่ยงเวลา 12.00 - 13.00 น.  
 ( ) 3. ช่วงบ่าย เวลา 13.01-17.00 น.            ( ) 4. ช่วงเย็นเวลา 17.01 น. ขึ้นไป  
 ( ) 5. สะดวกทุกเวลา

9. ท่านทราบหรือไม่ว่าการชำระค่าเช่าที่ถูกต้องตามสัญญาเช่าต้องชำระค่าเช่าอย่างไร

- ( ) 1. ไม่ทราบ    ( ) 2. ชำระค่าเช่าภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน  
 ( ) 3. ชำระหลังวันที่ 5 ของทุกเดือน

10. ท่านเคยค้างชำระค่าเช่ากับสำนักงานฯ เป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 1. ไม่เคยค้างชำระหรือค้างไม่เกิน 2 เดือน  
 ( ) 2. 3 - 6 เดือน  
 ( ) 3. 7 เดือนขึ้นไป

ถ้าท่านไม่เคยค้างชำระหรือค้างไม่เกิน 2 เดือน ให้ข้ามไปตอบ ส่วนที่ 3 ต่อไป

11. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ได้ติดต่อกับท่านเรื่องการค้างชำระค่าเช่าโดยวิธีใด

- ( ) 1. แจ้งเป็นหนังสือเตือน  
 ( ) 2. เจ้าหน้าที่มาเตือนด้วยตนเอง  
 ( ) 3. มีทั้งหนังสือและเจ้าหน้าที่มาเตือน  
 ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. กรณีท่านผิดเงื่อนไขสัญญาเกี่ยวกับการชำระค่าเช่า ท่านคิดว่า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จะดำเนินการอย่างไร

- ( ) 1. ไม่ทราบ  
 ( ) 2. สามารถเจรจาต่อรองขอผ่อนผันได้  
 ( ) 3. ถูกบอกเลิกสัญญาแต่สามารถต่อสัญญาได้  
 ( ) 4. ถูกบอกเลิกสัญญาและฟ้องร้องจับได้

13. ท่านมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ปฏิบัติต่อผู้เช่าตามกฎระเบียบและเงื่อนไขสัญญาเช่าอย่างไร

- ( ) 1. มีการผ่อนปรนมาก  
 ( ) 2. มีความเด็ดขาดและลงโทษตามสัญญา  
 ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพอใจของผู้เช่า	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านการจัดประโยชน์</b>					
1. ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า เมื่อเทียบกับราคาตลาด					
2. ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					
3. การผ่อนปรน โดยการผ่อนชำระ					
4. การจัดประโยชน์ผู้เช่าอยู่อาศัยในอัตราต่ำกว่าราคาตลาด					
<b>ด้านพนักงานและการต้อนรับ</b>					
1. กิริยามารยาทสุภาพในการให้การต้อนรับ					
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. บุคลิกภาพ การแต่งตัวของพนักงาน					
4. พนักงานบริการมีเพียงพอในการให้บริการ					
<b>ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1. ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ					
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคิวบริการ					
3. การลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เช่า					
4. เวลาในการเปิดให้บริการ					
<b>ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>					
1. ระบบการจัดคิวให้บริการแก่ผู้เช่า					
2. รูปแบบหรือช่องทางในการชำระค่าเช่า					
3. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลชัดเจน					
4. การดำเนินการแก้ไขเมื่อมีการแจ้งปัญหาจากผู้เช่า					

ความพอใจของผู้เช่า	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. ที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้เช่า					
2. จัดสถานที่ภายในอาคารเป็นระเบียบ					
3. มีที่นั่งสำหรับผู้เช่าขณะรอรับบริการ					
4. มีวารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้กับผู้เช่าอ่านขณะรอรับบริการ					

ข้อคิดเห็นอื่นๆ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

การชำระเงิน

## การชำระค่าเช่าและวิธีการชำระค่าเช่า

สำนักงานทรัพย์สินฯ เปิดบริการชำระเงินหลายรูปแบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่าเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถเลือกใช้บริการชำระเงินได้ 4 วิธี ได้แก่

1. ชำระเงินสด/เช็ค
2. ชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
4. ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม ATM Lazer Zone หรือเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

### ชำระเงินสด/เช็ค

สามารถชำระเงินสด/เช็คได้ที่ อาคารส่งเสริมธุรกิจ สำนักงานทรัพย์สินฯ ภายในเวลา 08.30-16.00 น.

### ชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

สามารถหักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

1. การชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสต้องมียอดชำระไม่เกิน 30,000 บาท
2. ชำระภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน

### ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม ATM Lazer Zone หรือเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1. สามารถชำระภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
2. การชำระผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต้องมียอดค้างชำระค่าเช่าไม่เกิน 2 เดือน และต้องชำระเงินตามใบแจ้งหนี้เท่านั้น

ภาคผนวก จ  
สารสัมพันธ์ และแผ่นพับ

**บริการรูปแบบใหม่**  
เปิดบริการผ่านเคาน์เตอร์ไอเอสวีเอส  
เลทีเจ็ม Laser Zone

**ใบการชำระ ค่าเช่า ค่าภาษี**  
**ค่าเบี้ยประกันภัย ผ่าน**

**ฟรี**  
ค่าธรรมเนียม

1. ร้าน 7-Eleven  ร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าที่มีสัญลักษณ์   
2. ตู้ เอ ที เอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ Laser Zone  และเคาน์เตอร์ธนาคาร   
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ทนายข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อ กองบริการลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ 0-2687-3370 ถึง 72

### การขออนุญาตปลูกสร้างอพาร์ทเมนต์ หรือ อาคารหอพักในที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

#### เอกสารที่ใช้และข้อกำหนด

- แบบแปลนอาคารจำนวน 6 ชุด พร้อมพิมพ์แบบตามมาตรฐาน A4 โดยระบุหมายเลขแปลงที่ดิน , ภาษาตำบล (ตามทะเบียนของสำนักงานทรัพย์สินฯ) , ชื่อวิศวกร - สถาปนิกผู้ออกแบบ (ลงชื่อรับรอง), ชื่อผู้เช่า (ลงชื่อรับรอง) และที่อยู่ให้ครบถ้วน
- รายการคำนวณโครงสร้าง , หนังสือรับรองวิศวกรรมควบคุมและสถาปัตยกรรมควบคุม
- สำเนาเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมและสถาปัตยกรรมควบคุม
- หนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงาน ตามมาตรา 29 (แบบ น.4)
- สำเนาสัญญาเช่าที่ดิน จำนวน 1 ชุด พร้อมลงชื่อรับรองสำเนา
- สำเนาบัตรประชาชน , สำเนาทะเบียนบ้าน ของผู้เช่า พร้อมลงชื่อรับรองสำเนา
- หนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประชาชน , สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ ในกรณีที่ผู้เช่าไม่สามารถมาดำเนินการได้ด้วยตัวเอง

#### ค่าใช้จ่ายในการขออนุญาต

- เงินประกันการปลูกสร้างอาคาร 10,000 บาท
- กรณีอาคารที่ขออนุญาตเข้าข่ายอาคารประเภท "อาคารขนาดใหญ่" หรือ "อาคารพิเศษ" วางเงินประกันการปลูกสร้าง 20,000 บาท

#### ข้อควรทราบ

- ระบุระยะแนวเขตที่ดินในผังบริเวณของแบบแปลน ให้ตรงตามแผนที่แนบท้ายสัญญาเช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ
- การขออนุญาตดังกล่าว ผู้เช่าจะต้องยกกรรมสิทธิ์ของอาคารให้แก่สำนักงานทรัพย์สินฯ โดยสำนักงานทรัพย์สินฯ จะแจ้งให้ทราบในรายละเอียดของสัญญาเช่าภายหลัง
- ความหมายของ "อาคารใหญ่" หรือ "อาคารพิเศษ" อ้างอิงตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร พ.ศ.2544

**บริการรูปแบบ**  
เปิดบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส  
**เอทีเอ็ม Lazer Zone**

**ใบการชำระ: คนเช่า คนภาษี**  
**ค่าเบี้ยประกันภัย ผ่าน**

**พร.**  
**ค่าธรรมเนียม**

1. ร้าน 7-Eleven  ร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าที่มีสัญลักษณ์ 

2. ตู้ เอ ที เอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ Lazer Zone  และเคาน์เตอร์ธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

หากมีข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อ กองบริการลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ 0-2687-3370 ถึง 72

**กิจกรรมเครือข่ายป้องกันอัคคีภัย**

ในปี 2550 กองกิจการสังคม ฝ่ายสังคมและงานความร่วมมือภายนอก เปิดบริการเครือข่ายป้องกันอัคคีภัยชุมชนบนพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ขึ้นเพื่อให้ความรู้ในด้านการป้องกันอัคคีภัย รวมถึงการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้อันจะนำมาซึ่งความปลอดภัยแก่ชาวชุมชน



**การดำเนินกิจกรรมประกอบด้วย**

- การจัดทำแผนป้องกันอัคคีภัยภายในชุมชน
- การจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ในด้านการป้องกันอัคคีภัย
- การอบรมวิทยากรเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการป้องกันอัคคีภัย

สำหรับชุมชนที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายป้องกันอัคคีภัย  
สามารถยื่นความประสงค์ มายัง กองกิจการสังคม  
นับตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2550 เป็นต้นไป

<p>บริการสอบถามข้อมูล Call Center <b>0-2687-3370-72</b></p>	<p>ศูนย์รับแจ้งบรรเทาความเดือดร้อนจากเหตุอัคคีภัย 24 ชั่วโมงบนพื้นที่ของ สำนักงานทรัพย์สินฯ <b>0-2280-7373</b></p>
---	--



สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

โปรโมชั่นพิเศษชำระค่าเช่า ค่าภาษีฯ ค่าเบี้ยประกันภัย ผ่านบริการใหม่

กล่องออมทรัพย์  
"เพื่อความยั่งยืนอย่างพอเพียง"



กระเป๋า

"ตามรอยเศรษฐกิจพอเพียง"

- ภายในเดือน มกราคม รับกล่องออมทรัพย์ "เพื่อความยั่งยืนอย่างพอเพียง" ฟรี โดยจะจัดส่งทางไปรษณีย์ถึงบ้านคุณในเดือนถัดไป
- ชำระครั้งแรกภายในเดือน มกราคม - มิถุนายน 2550 และติดต่อกัน 6 เดือน รับกระเป๋า "ตามรอยเศรษฐกิจพอเพียง" ฟรี ได้ที่อาคารงานส่งเสริมธุรกิจ เพื่อนำหลักฐานการชำระเงินจากเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มาแสดงภายใน เดือนธันวาคม 2550

เมื่อท่านได้รับใบแจ้งหนี้ ที่ออกโดยสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สามารถนำไปแจ้งหนี้ไปชำระภายใน วันที่ 25 ของทุกเดือน ได้ที่



ร้าน 7-Eleven และร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า ที่มีสัญลักษณ์เคาน์เตอร์เซอร์วิส (การชำระเงินจะรับเฉพาะเงินสดได้ไม่เกิน 30,000 บาท และต้องจ่ายเต็มจำนวนตามใบแจ้งหนี้เท่านั้น)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) โดยผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านระบบเททีเอ็ม (ATM) Laser Zone (การชำระเงินจะรับเฉพาะเงินสดไม่จำกัดวงเงิน และต้องจ่ายเต็มจำนวนตามใบแจ้งหนี้เท่านั้น)



ฟรี ค่าธรรมเนียม!

เมื่อชำระค่าเช่า ค่าภาษีฯ ค่าเบี้ยประกันภัย

หากท่านมีความประสงค์จะใช้เช็คชำระเงินหรือต้องการจ่ายเฉพาะส่วนท่านต้องมาชำระ ณ กองบริการลูกค้า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ กองบริการลูกค้า ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ โทร. 0-2687-3370 -72 [www.crownproperty.or.th](http://www.crownproperty.or.th)

## ใกล้ที่ไหน...



สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เปิดบริการชำระเงินหลายรูปแบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่าเพิ่มมากขึ้น โดยท่านสามารถเลือกใช้บริการการชำระเงิน ได้ตามช่องทางบริการที่สำนักงานจัดไว้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และสะดวกสบาย สำหรับผู้เช่าทุกท่าน นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป

## คุณสะดวกแบบไหน ให้คุณเลือก

**วิธีที่ 1** ชำระเงินสด/เช็ค ใ้ที่ กองบริการลูกค้า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ระหว่างเวลา 08.30 - 16.00 น.

**วิธีที่ 2** ชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร :

- 2.1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
- 2.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ซึ่งสามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่กองบริการลูกค้า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

**วิธีที่ 3** ชำระผ่าน เครื่องเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยสามารถชำระได้ที่ร้าน/ห้างสรรพสินค้าที่มีสัญลักษณ์เคาน์เตอร์เซอร์วิส ทั่วประเทศ อาทิ ร้าน 7-Eleven โดยมียอดชำระไม่เกิน 80,000 บาท ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน (ฟรี! ค่าธรรมเนียม รายการละ 15 บาท) หลังจากท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับใบเสร็จรับเงินที่ออกโดยเครื่องเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งถือเป็นหลักฐานการชำระเงินที่สมบูรณ์ทันที

## ...จ่ายที่นั่น

**วิธีที่ 4** ชำระผ่านตู้ เอทีเอ็ม (Laser Zone) หรือเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล (ฟรีค่าธรรมเนียมรายการละ 10 บาท ค่าจัดส่งหีดยาบัตรละ 20 บาท) โดยไม่จำกัดวงเงินชำระ ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน หลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้วจะได้ลิปจากตู้ ATM หรือใบรับฝากเงิน (PAY IN) และเมื่อสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้รับการแจ้งโอนเงินจากธนาคาร จะทำการออกใบเสร็จส่งให้ท่านอีกครั้งหนึ่ง

ทั้งนี้ เนื่องจากการชำระเงินทั้ง 2 ประเภท จะต้องชำระเป็นเงินสด และต้องชำระเต็มจำนวนเท่านั้น (ฟรี! ค่าธรรมเนียม) โดยสำนักงานทรัพย์สินฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมแทนท่าน หากประสงค์จะใช้เช็คหรือชำระเฉพาะบางส่วน ท่านจะต้องเดินทางมาชำระด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการลูกค้า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

## ข้อแนะนำในการชำระเงิน

1. กรุณาชำระเงินเต็มจำนวนเท่านั้น
2. การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ทั้ง 2 ประเภท ท่านจะต้องชำระในหรือก่อนระยะเวลาที่กำหนด (วันที่ 1-25 ของทุกเดือน) หากเกินกำหนดชำระจะต้องชำระ ณ กองบริการลูกค้า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
3. สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ไม่รับชำระเงินผ่านระบบไปรษณีย์ และจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น
4. กรณีชำระเงินโดยหักบัญชีธนาคาร
  - โปรดนำเงินเข้าบัญชีภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน
  - เมื่อสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้หักบัญชีของท่านแล้วจะจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้แก่ท่านทางไปรษณีย์ภายใน 30 วัน นับแต่วันตัดบัญชีได้ หากท่านไม่ได้รับ โปรดติดต่อกองบริการลูกค้า สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
  - กรณีที่ธนาคารไม่สามารถหักเงินจากบัญชีของท่านได้ คิดดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน สำนักงานทรัพย์สินฯ ขอสงวนสิทธิ์ ในการยกเลิกการชำระผ่านบัญชีธนาคารโดยอัตโนมัติ และขอให้ท่านไปชำระ ณ กองบริการลูกค้า เท่านั้น

**นโยบายการให้ความเป็นธรรมกับผู้เช่า  
และ  
นโยบายยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียม  
ในการทำสัญญาเช่าใหม่**

สืบเนื่องจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ได้ติดตาม และประมวลผลการเช่าอสังหาริมทรัพย์ในผู้เช่าทุกประเภท ทำให้ได้รับทราบข้อมูลว่าผู้เช่าโดยส่วนใหญ่ที่ใช้ประโยชน์เพื่อการอยู่อาศัย หรืออยู่อาศัย และหาประโยชน์พอยังชีพนั้น มีรายได้ไม่สูงนัก กอปรกับบางรายยังประสบกับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจอีกด้วย ดังนั้น สำนักงานทรัพย์สินฯ จึงได้พิจารณากำหนดนโยบายการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เช่าประเภทเพื่อการอยู่อาศัย หรืออยู่อาศัยและหาประโยชน์พอยังชีพ ดังต่อไปนี้

สำนักงานทรัพย์สินฯ จะไม่ปรับขึ้นค่าเช่าสำหรับผู้เช่าเพื่อการอยู่อาศัย หรืออยู่อาศัย และหาประโยชน์พอยังชีพ ซึ่งเคยต่ออายุสัญญาเช่า 3 ปี โดยมีการปรับค่าเช่าไปแล้ว 1 ครั้ง แล้วสัญญาดังกล่าวมาครบตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นไป สำนักงานทรัพย์สินฯ จะให้ผู้เช่ามาต่อสัญญาเช่าใหม่ 3 ปี ในอัตราค่าเช่า

เท่าเดิมอีก 1 รอบสัญญา ทั้งนี้ เฉพาะผู้เช่าที่มีบ้านหรือ อาคารพักอาศัย ที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาปรับขึ้นค่าเช่าตามความเหมาะสมในโอกาสที่ครบรอบอายุสัญญาเช่าในรอบต่อไป โดยสำนักงานทรัพย์สินฯ มีเกณฑ์ในการปรับขึ้นค่าเช่าที่อ้างอิงอัตราการเปลี่ยนแปลงดัชนีราคาผู้บริโภคของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งใช้สำหรับกรุงเทพมหานครมาประกอบการพิจารณาอย่างเป็นธรรม

พร้อมกันนี้ ในปี 2548 สำนักงานทรัพย์สินฯ ได้มีนโยบายยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมการทำสัญญาเช่าใหม่ โดยจะคิดเฉพาะค่าเช่า เพื่อเป็นการลดภาระให้กับผู้เช่า ซึ่งสอดคล้องตามเจตนารมณ์ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ในการให้ความเป็นธรรมกับผู้เช่า



**นโยบายชำระเงินประกันการเช่าเท่ากับ  
ค่าเช่า 3 เดือน  
และ  
การชำระค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยและค่าภาษีรายปี**

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ขอเรียนชี้แจงให้ท่านผู้เช่าทราบว่า สำนักงานทรัพย์สินฯ ได้พิจารณาทบทวนเกี่ยวกับนโยบายการจัดประโยชน์ด้านอสังหาริมทรัพย์โดย *มีเจตนารมณ์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้เช่า* ซึ่งสำหรับปี 2548 สำนักงานทรัพย์สินฯ ได้มีนโยบายเรียกเก็บเงินประกันการเช่าเท่ากับอัตราค่าเช่า 3 เดือน โดยหากเกิดความเสียหายสำนักงานทรัพย์สินฯ จะคิดค่าเสียหายจากเงินประกันดังกล่าว อย่างไรก็ตาม *เงินประกันการเช่านี้ ผู้เช่าจะสามารถถอนคืนได้เมื่อครบกำหนดสัญญาเช่าและผู้เช่าได้มาต่อสัญญาเช่าใหม่*

*สำหรับการประกันอัคคีภัยอาคาร* สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ได้ มีนโยบายจะดำเนินการประกันอัคคีภัยอาคารในนามสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กับบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) และจะเรียกเก็บเบี้ยประกันอัคคีภัยจากผู้เช่า อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการลดภาระทางการเงินให้กับผู้เช่าในการจ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยที่ผู้เช่าต้องจ่ายในคราวเดียวตลอดอายุสัญญาเช่า 3 ปี *ในปี 2548*

สำนักงานทรัพย์สินฯ จึงมีนโยบายที่จะรับภาระจ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยเต็มจำนวนตามอัตราค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย 3 ปีให้ผู้เช่าก่อน และจะเรียกเก็บจากผู้เช่าโดยผ่อนปรนให้ผู้เช่าสามารถจ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยเป็นรายปีได้ เช่นเดียวกับการจ่ายค่าภาษี อย่างไรก็ตาม หากผู้เช่าท่านใดมีปัญหาทางการเงินที่ไม่สามารถชำระค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย และค่าภาษีเป็นรายปีได้ สำนักงานทรัพย์สินฯ มีนโยบายให้ความเป็นธรรมต่อผู้เช่าที่มีความเดือดร้อน โดยจะให้ผ่อนชำระเป็นรายเดือนได้ ซึ่งจะได้พิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายๆ ไป

ทั้งนี้ การประกันอัคคีภัย สำนักงานทรัพย์สินฯ จะให้บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) รับประกันเฉพาะตัวอาคารเท่านั้น โดยไม่รวมทรัพย์สินอื่นๆ ภายในสถานที่เช่า ซึ่งหากผู้เช่าต้องการให้มีการประกันภัยทรัพย์สินอื่นๆ ผู้เช่าสามารถดำเนินการประกันภัยในนามของผู้เช่าเอง โดยรับภาระค่าเบี้ยประกันภัยอื่นๆ ต่างหาก



ภาคผนวก จ

วารสารสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์



## สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพิ่มช่องทางการรับชำระค่าบริการ

เมื่อเดือนมกราคมที่ผ่านมา สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ได้เริ่มเปิดให้บริการรับชำระเงินรูปแบบใหม่ ผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส และผ่านระบบเอทีเอ็ม Laser Zone หรือเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้มีช่องทางการชำระค่าบริการต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือนมกราคม ได้มียอดการชำระเงินผ่านระบบดังกล่าวรวมจำนวน 4,230 ราย หรือกว่า 34% ของการจัดส่งใบแจ้งหนี้ในเดือนมกราคม 2550 ถือได้ว่าผู้เข้าได้ให้ความสนใจใช้บริการรูปแบบใหม่เป็นอย่างดีทีเดียว

อย่างไรก็ตาม เมื่อกลางเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ปีนี้ สำนักงานทรัพย์สินฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์บริการรูปแบบใหม่นี้ พร้อมทั้งแนะนำไปรษณีย์พิเศษเมื่อเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยคุณณัฐพิชญา เรืองรัตนการ หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 1 และคุณเมษมาศ เดชขุน หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 2 กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ นำทีมเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และผ่านระบบเอทีเอ็ม Laser Zone



หรือเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ ชุมชนภาคีพท์, ชุมชนแสนสุข, ชุมชนนางหุ่น, ชุมชนไผ่ลิงโต, ชุมชนร่วมฤดี, ชุมชนพระเจน, ชุมชนบ่อนไก่ และตำบลเทพศิรินทร์ (บริเวณสวนมะลิ) โดยมีผู้เช่าหลายท่านได้แสดงหลักฐานการชำระเงินผ่านบริการรูปแบบใหม่นี้อีกด้วย



### ไปรษณีย์พิเศษเมื่อชำระค่าบริการผ่านระบบใหม่

- ชำระภายในเดือนมกราคม รับกล่องออมทรัพย์ "เพื่อความยั่งยืนอย่างพอเพียง" ฟรี โดยสำนักงานทรัพย์สินฯ จะจัดส่งทางไปรษณีย์ให้ในเดือนถัดไป
- ชำระติดต่อกัน 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2550 รับกระเป๋า "ตามรอยเศรษฐกิจพอเพียง" ฟรี ได้ที่อาคารงานส่งเสริมธุรกิจ เพียงนำหลักฐานการชำระเงินจากเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มาแสดงภายในเดือนธันวาคม 2550 ซึ่งได้มีผู้เช่าจำนวนมากไม่ยอที่เดินทางมารับกระเป๋าดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากการชำระเงินล่วงหน้าผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)





วารสารสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

### การชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ชำระได้ที่ร้านค้า / ห้างสรรพสินค้าที่มีสัญลักษณ์เคาน์เตอร์เซอร์วิสทั่วประเทศ อาทิ ร้าน 7-Eleven โดยชำระเป็นเงินสดเต็มจำนวน แต่ต้องมียอดชำระไม่เกิน 30,000 บาท ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน (ฟรีค่าธรรมเนียมรายการละ 15 บาท) หลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จะได้รับใบเสร็จรับเงินที่ออกโดยเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งเป็นหลักฐานการชำระเงินที่สมบูรณ์ทันที



### การชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม (ATM) Laser Zone หรือ เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ฟรีค่าธรรมเนียมรายการละ 10 บาท ต่างจังหวัดรายการละ 20 บาท) โดยต้องชำระเต็มจำนวนและเป็นเงินสดไม่จำกัดวงเงิน ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน หลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จะได้รับสลิปจากตู้เอทีเอ็ม (ATM) หรือ ใบรับฝากเงิน (Pay In) และเมื่อสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้รับการแจ้งโอนเงินจะทำการออกใบเสร็จรับเงินส่งให้ผู้เช่าต่อไป



### ข้อแนะนำการชำระเงิน

1. การชำระเงินจะรับชำระเงินเต็มจำนวนเท่านั้น (หากผู้เช่ามีความประสงค์ใช้เช็ค หรือชำระเฉพาะบางส่วน จะต้องเดินทางมาชำระด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการลูกค้า อาคารงานส่งเสริมธุรกิจ)
2. การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 2 ประเภท จะต้องชำระภายในระยะเวลาที่กำหนด (วันที่ 1-25 ของทุกเดือน) หากเกินกำหนดต้องชำระ ณ เคาน์เตอร์บริการลูกค้า อาคารงานส่งเสริมธุรกิจ
3. ผู้เช่าจะต้องนำใบแจ้งหนี้ที่ได้รับจากสำนักงานทรัพย์สินฯ ไปแสดงพร้อมการชำระเงินทุกครั้ง
4. เมื่อชำระเงินผ่านระบบของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เรียบร้อยแล้ว จะได้รับสลิปจากตู้ ATM หรือใบรับฝากเงิน (Pay In) ให้เก็บหลักฐานการชำระเงินดังกล่าวไว้จนกว่าจะได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงจากสำนักงานทรัพย์สินฯ
5. สำนักงานทรัพย์สินฯ ไม่รับชำระเงินผ่านระบบไปรษณีย์และจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อมูลและรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ขอเชิญชวนเพื่อนๆ พี่ๆ ชาวกรัณย์สินฯ ร่วมกันประชาสัมพันธ์ช่องทางกรให้บริการรับชำระเงินรูปแบบใหม่นี้ ให้แก่ผู้เช่าพื้นที่ของสำนักงานกรัณย์สินฯ ด้วยนะคะ หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถสอบถามได้ที่ กองบริการลูกค้า ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ หมายเลขภายใน 3370-72 ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ



## กล่องรับความคิดเห็น

เรื่องทางเดินไป / ภาพสิงน้อย

ความคิดเห็นของผู้เข้าที่มีต่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่มีคุณค่าสามารถก่อประโยชน์ทั้งต่อผู้เข้าและสำนักงานทรัพย์สินฯ

ในการนำมาปรับปรุง และพัฒนาไปพร้อมๆ กับความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันได้

กองบริหารงานลูกค้า ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งการรับและตอบหนังสือทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา พิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริงของการร้องทุกข์ รวมทั้งการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของการร้องทุกข์ เพื่อวางแผนทางในการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีบางกรณีผู้เข้าที่ประสบปัญหา มิได้มาดำเนินการร้องทุกข์ หรือยื่นคำร้องกับทางสำนักงานทรัพย์สินฯ โดยตรงแต่จะร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่นๆ แทน

กองบริหารงานลูกค้า จึงได้พิจารณาว่าควรที่จะมีกล่องสำหรับรับความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์ติดตั้งประจำ ณ ชุมชนต่างๆ บนพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ และปริมาณผล จำนวน 104 ชุมชน เพื่อรับความคิดเห็นรวมทั้งเรื่องร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้เข้าที่อยู่อาศัยในชุมชน เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าที่ต้องการติดต่อกับสำนักงานทรัพย์สินฯ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมสอดคล้องตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานทรัพย์สินฯ

การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเมื่อเดือนเมษายน 2550 ที่ผ่านมา โดยเจ้าหน้าที่ของกองบริหารงานลูกค้า ได้ลงพื้นที่ไปทำการติดตั้งโดยกระจายจุดติดตั้งตามความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ในแต่ละชุมชน ดังนี้

ชุมชนที่มีจำนวน 1,500 ครัวเรือนขึ้นไป	กำหนดจุดติดตั้ง 2 จุด
ชุมชนที่มีจำนวนต่ำกว่า 1,500 ครัวเรือน	กำหนดจุดติดตั้ง 1 จุด
รวมทั้งสิ้น 110 กล่อง	



หลังจากทำการติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว มีผู้เข้าให้ความสนใจสอบถามข้อมูลและวิธีการส่งใบแสดงความคิดเห็นเข้ามาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2550 ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ไปเก็บรวบรวมใบแสดงความคิดเห็นและคำร้องจากชุมชนต่างๆ ได้รวมจำนวน 96 ฉบับ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำร้องต่างๆ ออกเป็น 4 หมวด คือ

- ① หมวดผลกระทบด้านสาธารณูปโภคในชุมชน
- ② หมวดสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของชุมชน
- ③ หมวดผลกระทบด้านนโยบายของสำนักงานฯ (การปรับขึ้นค่าเช่า ค่าธรรมเนียมต่างๆ)
- ④ หมวดอื่นๆ



### การตอบรับที่ประชาสัมพันธ์

■ เมื่อวันที่อาทิตย์ที่ 17 ธันวาคม 2549 คุณกุลวดี สถิติรัตน์ หัวหน้ากองบริการลูกค้า คุณชนกณัฐ สิมพะลิก หัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ และคุณบุณชวีภา ลวงวนศิษย์ หัวหน้ากองบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบริหารงานกลยุทธ์ นำทีมเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์การเพิ่มช่องทางการบริการรับชำระเงินค่าเช่า ค่าภาษี ค่าเบี้ยประกันภัย ฯลฯ ผ่านบริการ ดังนี้

- เคาน์เตอร์เซอร์วิส
- เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ตู้เอทีเอ็ม (ATM) Laser Zone

โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนมกราคม 2550 เป็นต้นไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่าพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินฯ โดยมีนักแสดงชื่อดังจากสถานีโทรทัศน์สีทองทัพบกช่อง 7 คุณอุษณีย์ วัฒนฐานะ (นก) และคุณชัชฎาภรณ์ อนันตทา (ต่าย) มาร่วมประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าว ณ บริเวณชุมชนสวนใหญ่บางขวาง (เจริญกรุง 85) ■





วารสารสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์



**การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์**

เมื่อวันเสาร์ที่ 10 มีนาคม ๒๕๖๓ นายเจตพงศ์ มุขวิไลก หัวหน้ากองบริหารงานลูกค้า พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่จากกองบริหารงานลูกค้า กองบริการลูกค้า และกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ จัดกิจกรรมลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์การเพิ่มช่องทางบริการรับชำระเงินค่าเช่า ค่าภาษีฯ ค่าเบี้ยประกันภัย ฯลฯ รูปแบบใหม่ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และตู้เอทีเอ็ม (ATM) Laser Zone ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้เข้าพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี ณ บริเวณศาลาอเนกประสงค์ ชุมชนหมู่บ้านพลับพลา

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางสาวธิดา นวมะตานนท์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ. 2543
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่จัดประ โยชน์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์