



ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน  
กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

โดย  
นายแสวง ดาวเรือง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน  
กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

โดย

นายแสวง ดาวเรือง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE OF LAND OFFICE : ACASE OF SURYER  
DEPARTMENT, PRACHUAP KHIRI KNAN LAND OFFICE ; HUA HIN BRANCH**

**By  
Sawang Dowrueng**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน” เสนอโดย นายแสวง ดาวเรือง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษณา พ็ชรวานิช)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นพดล เหลืองภิรมย์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ)

...../...../.....

50601619 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ / บริการของสำนักงานที่ดิน

แสดวง ดาวเรือง : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่าย  
รังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.  
ดร.สุธรรม รัตนโชติ. 115 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการ  
สำนักงานที่ดิน และ 2) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามตัวแปร สถานภาพทางเศรษฐกิจของ  
ครอบครัว สถานภาพทางสังคม และวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้รวบรวมมาจากกลุ่มประชากร 150 คน โดยการใช้  
แบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย  
เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มประชากร และระดับความพึงพอใจ ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้  
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยค่า ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ในราย  
ด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปาน  
กลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านช่องทางในการติดต่องานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้าน  
ประชาสัมพันธ์ครบถ้วนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านผลของการให้บริการอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) ด้าน  
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) 2) ในการทดสอบสมมติฐานตามตัว  
แปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันที่ ระดับ 0.05 ในทุกตัวแปร  
อย่างไรก็ตามในรายละเอียด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามเพศและ  
จำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552  
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

50601619 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICES/LAND OFFICE SERVICE

SAWANG DOWRUENG : CUSTOMERS SATISFACTION ON SERVICE OF LAND OFFICE : A CASE STUDY OF SURVEY DEPARTMENT, PRACHUAP KHIRI KHAN LAND OFFICE ; HUA HIN BRANCH. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. SUDHAM RATTANACHOT,Phd. 115 pp.

The purposes of this research were 1) to study the levels of customer satisfaction on land office services, and 2) to test the hypotheses on the differences in family demographic, economic and social statuses and objectives in giving services affecting the differences in levels of customers' satisfaction. The empirical data had been collected through 150 samples by survey questionnaires. In statistic analysis , frequency, percentage, and means were used for describing the sample characters and level of customers satisfaction .The hypotheses were tested by one – way ANOVA.

The results of this study were 1) the level of customers' satisfaction as a whole falling in "moderate". But in the details, satisfaction on personnel was falling in "high" ( $\bar{X} = 3.54$ ) , expensed in "moderate" ( $\bar{X} = 3.47$ ), channel in communication in "moderate" ( $\bar{X} = 3.46$ ), human relation in "moderate" ( $\bar{X} = 3.44$ ), servicing in "moderate" ( $\bar{X} = 3.43$ ) facilitating in "moderate" ( $\bar{X} = 3.38$ ) and process servicing in "moderate" ( $\bar{X} = 3.35$ ) and 2) in testing hypotheses, there was no significantly different at  $\alpha=0.05$  in any hypothesis. However, in the detail, there were significant differences  $\alpha=0.05$  in sex and age affecting the difference of satisfaction on personnel.

---

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature .....

Independent Study Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตน์โชติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องมาด้วยดี และติดตาม ความก้าวหน้าการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอดจนสำเร็จไปด้วยดี ผู้จัดทำวิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณอาจารย์ในสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ท่านได้ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเรียนการสอนตลอด หลักสูตรด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณประธานกรรมการและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านรวมทั้งผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้โอกาสและกำลังใจที่ดีแก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอด

ประโยชน์อันเนื่องมาจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้จัดทำวิจัยขอมอบบูชาแด่คุณบิดา มารดา คุณครูอาจารย์ที่ได้พร่าสอน ญาติพี่น้อง และเพื่อน ที่ได้ให้โอกาสผู้จัดทำวิจัยได้มีวันนี้ และขอมอบ เพื่อเป็นเครื่องหมายแห่งความเพียรพยายาม ความตั้งมั่น สำหรับผู้ที่คอยให้กำลังใจทุกท่าน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	2
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดทฤษฎีการจัดการ .....	21
แนวคิดทางด้านบริการคุณภาพและการบริการสาธารณะ.....	32
สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน .....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
การใช้สถิติในการวิเคราะห์ .....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย.....	62

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย .....	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ .....	63
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ .....	67
ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน .....	70
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	96
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผลการวิจัย.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม .....	109
ภาคผนวก .....	111
แบบสัมภาษณ์.....	112
ประวัติผู้วิจัย .....	115

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การวางแผนงานวิจัย.....	7
2	แสดงผลงานฝ่ายรังวัดเปรียบเทียบตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 ถึง 2549 .....	46
3	แสดงผลงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2549 งานเกิด 6,510 รายเฉลี่ยวันละ 125 ราย .....	46
4	แสดงผลงานเกี่ยวกับงานวิชาการ .....	47
5	แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient).....	58
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชากรที่เข้ามาใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ ทางประชากร สถานะภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและวัตถุประสงค์ที่มา รับบริการ .....	64
7	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน .....	67
8	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพทางประชากร สถานะภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ .....	68
9	การทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามเพศ .....	72
10	การทดสอบสมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามอายุ .....	75
11	การทดสอบสมมติฐานที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	79
12	การทดสอบสมมติฐานที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามระดับอาชีพ .....	83

ตารางที่		หน้า
13	การทดสอบสมมติฐานที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามรายได้ .....	87
14	การทดสอบสมมติฐานที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ .....	91

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันระบบราชการมีความโน้มเอียง จะใหญ่โตเทอะทะ อีตอาดล่าช้า ทำงานซ้ำซ้อน ขาดประสิทธิภาพ สิ้นเปลืองมากไม่คุ้มค่า ระบบราชการสมัยใหม่โดยทั่วไปไม่มีความสัมพันธ์กับประชาชน องค์กรธุรกิจพบว่าองค์กรขนาดเล็กเผชิญกับการแข่งขันสูง จะพยายามปรับตัวให้อยู่รอดทั้งทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการบริการลูกค้า การบริหารจัดการได้ กคคันให้มีการปฏิรูประบบราชการที่เคลื่อนไหวเข้ามาโดยตลอด (อนุช อภาภิรมย์ 2551 : 41) ในสถานะปัจจุบันระบบเศรษฐกิจจะมีการแข่งขันสูงมาก ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน งานบริการจึงเป็นงานที่ต้องมีมาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นองค์กรนั้นๆ อันนำมาซึ่งความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้อยู่ในระดับสูง เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็น รูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ

สำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่มีความสำคัญ ไม่น้อยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสร้างความมั่นคงให้กับประชาชนตั้งแต่ระดับครัวเรือน ชุมชน ท้องถิ่น จนถึงระดับประเทศมีการบริการในหลายด้านเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วโปร่งใส ได้สิทธิในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ได้มีเอกสารที่ต้องแม่นยำในการแสดงสิทธิความเป็นเจ้าของ และเอกสารอื่นๆ เช่น โฉนด น.ส.3 น.ส.3 ก รวมถึงการประเมินราคาที่ดิน ฯลฯ โดยเฉพาะ

อย่างยั่งยืนฝ่ายรังวัดที่ต้องเร่งดำเนินการตามประกาศของกรมที่ดิน ที่แจ้งให้ผู้มีหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. 1) รีบนำหลักฐานดังกล่าวไปยื่นขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดิน (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551 ใช้บังคับ คือวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551 จนครบกำหนดเวลาสองปี คือวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว และประสงค์จะยื่นคำขอออกโฉนดที่ดินหรือ หนังสือรับรองการทำประโยชน์จะต้องมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดจากศาลมาแสดงด้วย (กรมที่ดิน : 2551) ซึ่งเป็นงานที่ต้องเร่งดำเนินการให้กับประชาชนให้ทันกับห้วงเวลาที่กำหนด

แต่ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนในการบริการเกิดปัญหาหลายอย่างและเป็นปัญหาที่สะสมมาเป็นเวลานานขาดการแก้ไขอย่างจริงจังในหลายเรื่อง เช่น การบริการล่าช้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในสายตาประชาชนเป็นหน่วยงานที่มีการคอร์รัปชันสูง ประชาชนทั่วไปไม่ค่อยรู้จักสถานที่ตั้ง การติดต่อราชการยุ่งยาก ความไม่เป็นกลาง ให้อภิสิทธิ์คนรวยมากกว่าคนจน และไม่สนใจแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างจริงจัง รวดเร็ว การปล่อยปะละเลยให้มีงานค้างจำนวนมากๆ เป็นต้น

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ประสบปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่การให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และยังไม่สามารถแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้นได้ในสายตาประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและประชาชนทั่วไปด้วย

ผู้ศึกษาวิจัยจึงเห็นความจำเป็นให้มีการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขงานด้านการบริการประชาชน และเกิดประโยชน์สำหรับผู้สนใจ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้นำไปเป็นข้อมูลย้อนกลับในการวางแผนงานบริการและงานพัฒนานุเคราะห์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสร้างความเชื่อมั่น รวดเร็ว โปร่งใส เป็นองค์กรที่ได้มาตรฐานเป็นที่พึงของประชาชนที่มารับบริการได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

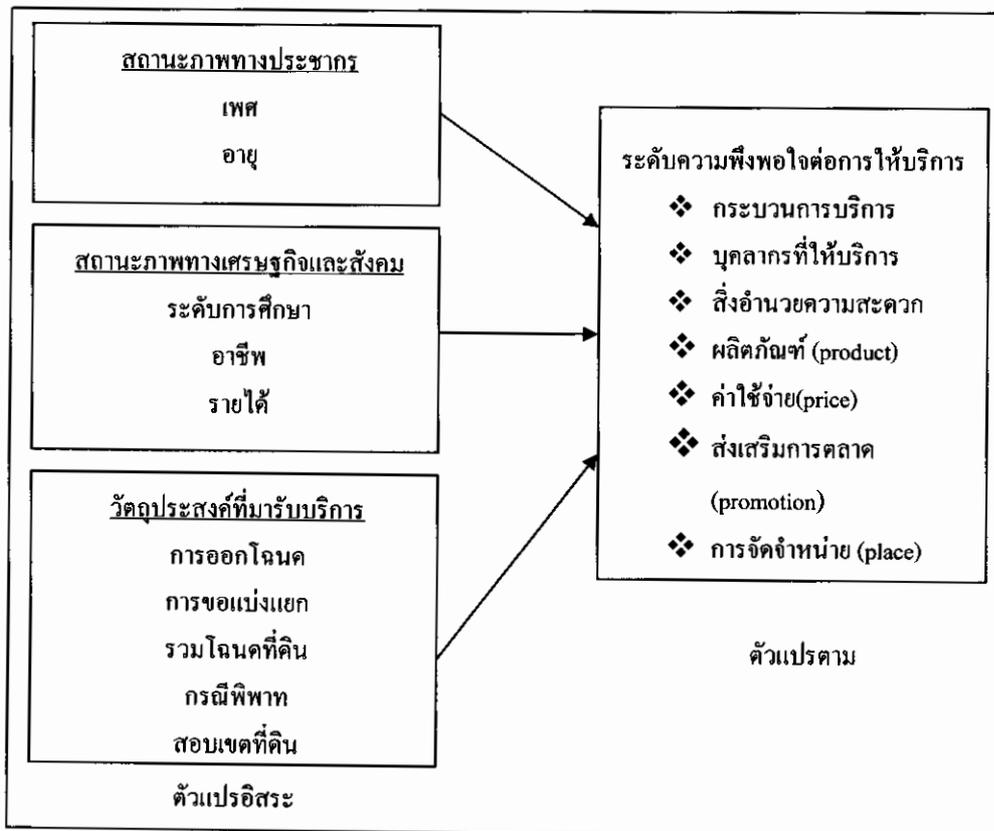
1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยเกี่ยวกับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือนุเคราะห์ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและเรื่องที่มาติดต่อ

3. เสนอแนะการให้บริการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษาฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการหาความสัมพันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยคือ



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรที่มาใช้บริการกับฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในช่วง 2 สัปดาห์ 150 ราย และใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane

### 2. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยแบ่งเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลิตภัณฑ์ (product) ค่าใช้จ่าย (price) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) การจัดจำหน่าย (place)

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

พื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในเขตอำเภอหัวหิน ในการศึกษานี้เฉพาะงานฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในช่วง 2 สัปดาห์

## สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ
- สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุ
- สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา
- สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอาชีพ
- สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้
- สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยเกี่ยวกับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และเรื่องที่มาติดต่อ
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนทุกฝ่ายให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน
4. สามารถนำข้อมูลไปพัฒนางานบริการประชาชนและปรับปรุงบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน และผู้ที่สนใจในการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ ความมั่นใจให้กับประชาชนทั้งที่มารับบริการและประชาชนทั่วไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ชอบใจ เป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตรงตามความคาดหวังหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งการประเมินประโยชน์ที่ได้รับของผู้มารับบริการจากผู้ให้บริการ เป็นความคาดหวัง ความปรารถนา ความประทับใจที่ได้รับ

**การบริการ** หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกของฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ที่ให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

**สำนักงานที่ดิน** ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

### นียมเชิงปฏิบัติ

เพศ แบ่งออกเป็น ชาย หญิง

อายุ แบ่งออกเป็น

1. ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี
2. ตั้งแต่ 26 ปี ถึง 35 ปี
3. ตั้งแต่ 36 ปี ถึง 45 ปี
4. ตั้งแต่ 46 ปี ถึง 55 ปี
5. ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป

การศึกษา แบ่งออกเป็น

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. ปวส./อนุปริญญา
5. ปริญญาตรีขึ้นไป

รายได้ แบ่งออกเป็น

1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน
2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน
3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน
4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป

อาชีพ แบ่งออกเป็น

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. พนักงานบริษัท
3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
5. ข้าราชการเกษียณ

เรื่องที่มาติดต่อ แบ่งออกเป็น

1. ออกโฉนด
2. แบ่งแยก
3. รวมโฉนดที่ดิน
4. กรณีพิพาท
5. สอบเขตที่ดิน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรณีศึกษา ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาเรียบเรียงเป็นลำดับ ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ

แนวคิดการบริหารและการบริการสาธารณะ

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุปเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของคนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

วิภาวดี สายนำทาน (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ เมื่อเขาได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง

Gillmer (1965, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน

และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มีารับบริการต่อสถานบริการนั้น

จิตินันท์ เดชะกุลป์ (2544) ได้ให้ความหมายความความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งทีคาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

มอร์ส (Morse 1953) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงไป ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

วรูม (Vreem 1964) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ทศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่หนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ริสเซอร์ (Risser 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและผู้รับบริการหรือผู้ป่วยต่อการดูแล และการบริการพยาบาลที่ได้รับตามความเป็นจริง

โดนาบีเดียน (Donabedian 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้บริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของผู้รับบริการมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ชอบใจ เป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ เมื่อเขาได้รับการตรงตามความคาดหวังหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง “ความพึงพอใจ” เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุ

ความคาดหวังในบางระดับ ในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นได้เลยหากความต้องการ หรือหรือความคาดหวังไม่ได้รับการสนองตอบ

### 1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง วอลเลอร์ สเตน (Wallerstein, อ้างถึงใน สง่า ภูมรงค์ 2540 : 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แต่การศึกษาวิจัยทางการบริหาร มุ่งศึกษาในมิติความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ เช่น กิติมา ปรีดีดิถ (2529: 320) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการของงานได้

จันทราณี สงวนนาม (2533 : 79) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ กำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลต่อ ความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

พวงมาณ เตียววัฒนรัฐติกาล (2544:127) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการว่าเป็นผลมาจากการตอบสนองความต้องการใน 2 ด้าน ด้วยกันคือ ด้านความจำเป็น (needs) และด้านความคาดหวัง (expectation) ด้านความจำเป็นมีผลมาจากลูก้าที่ขาดแคลน (lack) สิ่งใดถ้าทำให้เดือดร้อนจึงทำให้ความจำเป็น ได้รับการกำหนดเป็นลำดับขั้นตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ส่วนด้านความคาดหวังจะมีอยู่ 4 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ความคาดหวังขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน

ระดับที่ 2 ความคาดหวังขั้นพื้นฐาน หมายถึง การเทียบเคียงกับผลิตภัณฑ์คู่แข่ง

ระดับที่ 3 ความคาดหวังปรารถนา หมายถึง ความคาดหวังของแต่ละบุคคลซึ่งจะแตกต่างกันออกไป

ระดับที่ 4 ความคาดหวังซ่อนเร้น หมายถึง ความคาดหวังที่ลูก้าไม่ได้คาดคิด แต่ถ้าจะเกิดขึ้นก็จะทำให้ลูก้าเกิดความประทับใจ

ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) คือการประเมินผล เทียบกับการณ์ว่าดีหรืออย่างน้อยเทียบกับสิ่งที่ต้องการให้ประเมิน

ซีเฟิลและคณะ (เฉลิมเกียรติ ผิวเกลี้ยง 2542 : 14) ได้แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น

1. ความพึงพอใจต่อระบบ (System Satisetion) เป็นการประเมินสิ่งที่ได้รับ ประโยชน์จากระบบการตลาด

2. ความพึงพอใจต่อองค์กร (Enterprise Satisfaction) เป็นการประเมินสิ่งที่ได้รับ จากระบบการบริหาร

3. ความพึงพอใจสินค้าและบริการ (Product/Service Satisfaction) เป็น การประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบจากสินค้า หรือบริการเฉพาะ ขณะเดียวกันได้แบ่ง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ถือประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญ (Utirity Satisfaction or need) เป็น ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อผู้รับบริการหรือลูกค้าได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการ “พอเพียง” ที่ทำให้บรรลุ need ของผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยเทียบเป็นความต้องการพื้นฐานตามลำดับความ ต้องการ 5 ขั้นตอน Maslow

2. ความพึงพอใจด้านจิตวิทยาและสังคม (Phycholocial Satisfaction or Want) เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการหรือลูกค้าได้รับประโยชน์โดยเทียบปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่บรรลุถึงเปรียบเทียบกับความต้องการของ Maslow ขั้นที่ 3

3. ความพึงพอใจที่เกิดจาก การเปรียบเทียบ (Balanced Saitisfaction or Expectation) เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่คาดหวังก่อนได้รับหรือซื้อ ได้บรรลุถึงหรือเกินกว่าที่คาดหวัง

4. ความพึงพอใจตามสถานการณ์ (Situation Satisfaction) เป็นความพึงพอใจ ที่เกิดขึ้นเฉพาะแบบ เช่น การบังคับด้วยเงื่อนไขที่ต้องการหรือเกิดจากการปรับเปลี่ยนความชอบ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

อเคย์ และแอนดิสัน (Aday and Andersen) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ชี้ถึง ปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความรู้สึกของผู้ที่ได้รับ บริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ

1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง
  - 2.2 ผู้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการ
  - 2.3 ผู้บริการได้ติดตามผลการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์แนวคิดของออคีย์ และแอนเดอร์เซน มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ใน 5 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยของเจ้าหน้าที่
4. ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร
5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

### 1.3 การสร้างความพึงพอใจ

แนวคิดเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ (อุษณีย์ จิตตะปาโล 2514 : 18) จัดว่าเป็นแนวคิดที่เป็นพื้นฐานที่สุดและสำคัญที่สุดของทีคิวเอ็ม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวคิดที่ถูกหลงลืมได้น้อยที่สุดด้วย การดำเนินการของบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงกิจการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกันคือ

1. บทบาทในการสร้างความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การแนะนำจงใจให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มีความสนใจและความต้องการ
2. บทบาทในการให้บริการ ได้แก่ การแนะนำและจงใจลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการตามที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการเท่านั้นยังไม่พอจะต้องทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาซื้อหรือรับบริการซ้ำอีก
3. บทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการในรูปแบบใหม่แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

วีรพงศ์ เกลิมจิระรัตน์ (อ้างถึงใน เกลิมเกียรติ ผิวเกลี้ยง 2542 : 13-14) ได้กล่าวถึง ส่วนประกอบทางบริการไว้ว่า ส่วนประกอบทางบริการ (Service mix) คือบรรดาปัจจัยที่กล่าวถึง องค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factor or Daring-delivery) ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของหน่วยงานหรือบริษัท ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของหน่วยงานหรือบริษัท ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (Daring-Factor or Post-Delivery Factors) ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการบริการ กิริยามารยาทที่丁寧ของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอน การรับบริการ ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ฝีมือ ภูมิปัญญาและความสามารถของบริการหรือองค์กร ผู้ให้บริการนั้นๆ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-service Factors or Post-Delivery Factors) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อการร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้นๆ

#### 1.4 ลูกค้าและการตัดสินใจ

พจนาน เดียววัฒนรัตติกาล (2544:127) กล่าวว่าแนวคิดของลูกค้า ซึ่งในอดีตลูกค้า หรือผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ซื้อจนถึงผู้ใช้สุดท้าย แต่ในปัจจุบันลูกค้าหรือผู้รับบริการหมายถึง บุคคลใดๆ ก็ตามที่ได้รับผลกระทบต่อการบริหารจัดการงานที่ทำงานซึ่งสามารถแบ่งลูกค้าได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ลูกค้าภายใน (Internal Customer) หมายถึง บุคคลที่อยู่ภายในองค์กรแต่ได้รับผลกระทบจากผลงานที่ทำ อาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถเรียกว่าลูกค้าแนวตั้ง (Vertical Customer) หรือผู้ใช้ผลงานในกระบวนการตัดไปซึ่งเรียกว่าลูกค้าแนวนอน (Horizontal Customer) เรียกว่าลูกค้าแนวตั้ง หรือลูกค้าแนวนอนนี้ ได้มาจากลักษณะการบริหารตามผังขององค์กร

2. ลูกค้าภายนอก (External Customer) หมายถึง บุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรแต่ได้รับผลกระทบจากผลงานที่ทำนั้น คือ ผู้ซื้อ ผู้ใช้ ผู้รับบริการ ตลอดจนสังคมและชุมชน

นภัสสร วรนิธิปริดา (2541:97) กล่าวว่า การตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. **ขั้นระมัดระวัง (Attention)** เป็นขั้นตอนที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีความต้องการสินค้าหรือบริการนั้นอยู่พอดี
2. **ขั้นสนใจ (Interest)** ในขั้นตอนนี้ลูกค้าหรือผู้รับบริการอาจต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อดูว่าสามารถตอบสนองความต้องการของเขาหรือไม่
3. **ขั้นต้องการ (Desire)** หลังจากได้พิจารณาเรื่องราว คุณภาพ ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ จนมีความรู้สึกว่ามีสินค้าและบริการนั้นคือสิ่งที่ตนแสวงหาอยู่ และเชื่อว่าตอบสนองความต้องการได้ แสดงว่าลูกค้าอยู่ในขั้นความต้องการสินค้าหรือบริการนั้น
4. **ขั้นความเชื่อมั่น (Conviction)** หากลูกค้าไม่มีโอกาสทดลองใช้สินค้าหรือบริการ หรือยกตัวอย่างบุคคลที่มีชื่อเสียงที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเข้ามาอยู่ในขั้นความเชื่อมั่นในสินค้าหรือบริการที่นำเสนอ
5. **ขั้นการตัดสินใจ (Action)** เป็นขั้นตอนที่ลูกค้าจะนำข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ได้รับมาผ่านกระบวนการพิจารณาขั้นสุดท้าย หากได้พิจารณาแล้วเห็นว่าคุ้มค่าหรือสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อหรือรับบริการ
6. **ขั้นความพึงพอใจ (Satisfaction)** ซึ่งถือว่าเป็นขั้นสูงสุดและสำคัญที่สุดหลังจากตัดสินใจซื้อหรือรับบริการแล้ว การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ คือ การรักษาคำมั่นสัญญา การติดตามสอบถามเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจะนำไปสู่การแนะนำลูกค้าใหม่หรือการซื้อซ้ำ

จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานมิใช่สาเหตุของการปฏิบัติงานผลผลิตขององค์กร การเป็นผลที่ได้จากสิ่งสำคัญ 3 ประการคือ การร่วมมือกันของกลุ่ม กระบวนการผลิต และขวัญกำลังใจของคนทำงาน ซึ่งมีผลถึงผู้รับบริการทั้งก่อนรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการแล้ว

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีทฤษฎีและการศึกษาจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร มีดังต่อไปนี้

### 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

## 2.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยา

รักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

### 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

#### 2.4 ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams

ทฤษฎีนี้ กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น) J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากการทำงานของตนกับบุคคลอื่น ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่เขาได้รับจากการทำงานไม่เหมาะสม โดยเปรียบเทียบกับรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับจากการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลในเชิงลบ โดยอาจทำให้บุคคลท้อแท้กับการทำงานน้อยลงหรือตัดสินใจลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคภาคแสดง ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt positive inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น

ความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกันซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่างๆดังนี้

1. เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไปเช่นลดความพยายามในการทำงาน, มาสาย, ขาดงาน
2. ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับเช่นขอขึ้นเงินเดือนหรือขอเลื่อนตำแหน่ง
3. ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยลาออกจากงาน
4. เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ขั้นตอนในการบริหารกระบวนการความเสมอภาค (Steps for managing the equity process) มีดังนี้

1. ยอมรับว่าการเปรียบเทียบความเสมอภาค (Equity comparisons) เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในที่ทำงาน

2. คาดว่าความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequities) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการให้รางวัล

3. สื่อสารถึงการประเมินที่ชัดเจนของการให้รางวัล
4. สื่อสารถึงการประเมินผลการทำงานซึ่งมีเกณฑ์การให้รางวัล
5. สื่อสารถึงความเหมาะสมของประเด็นที่เปรียบเทียบในสถานการณ์นั้น

การเปรียบเทียบความเสมอภาคกับการจัดสรรรางวัลมีผลกระทบต่อผู้ถูกใจ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการให้ผู้ถูกใจเกิดการรับรู้ว่ารangวัลนั้นพิจารณาจากผลลัพธ์ที่แท้จริง โดยผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีแนวความคิดการจัดการกับการเปรียบเทียบความเสมอภาค 5 ประการ ดังกล่าวข้างต้นและจากการวิจัยพบว่า

1. ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ และจะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต

2. ถ้าบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป

3. ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้จะมีผลต่อปฏิกิริยาบางประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

## 2.5 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่า การกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตาม หัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$  หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะารู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการด้านใดด้านหนึ่งนั้นอาจพิจารณาได้ใน 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับ ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) มีองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการคือ

1. ความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ (Customer wants) เป็นต้นว่า ความรวดเร็วมากกว่า (Faster) ดีกว่า (Better) และราคาถูกกว่า (Cheaper)

2. ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการ (Customer expectation) ซึ่งมีทั้งที่แสดงออก (explicit) และที่ไม่แสดงออก (implicit)

ทั้งนี้เป้าหมายของบริการสาธารณะ จะต้องพยายามที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งหมายถึงพยายามสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการนั่นเอง โดยบริการสาธารณะดังกล่าวนั้นจะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งมี 2 ระดับคือ

1. คุณภาพที่จะต้องมี (Must – be quality) เป็นระดับขั้นต่ำที่จะต้องทำให้เกิดขึ้น เพราะหากไม่มีคุณภาพในส่วนนี้จะยังผลให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) เป็นคุณภาพที่หากไม่มีส่วนนี้ ลูกค้าน่าจะมีความรู้สึกเฉยๆ แต่ถ้าหากจัดให้มีก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชม ประทับใจ มีความผูกพันที่จะกล่าวถึงและจะกลับมาใช้บริการต่อ ซึ่งจะเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ให้บริการด้วย

สำหรับความพึงพอใจในบริการอีกลักษณะหนึ่งคือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ผลของงานที่บุคคลนั้นให้บริการอยู่ด้วย

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการจะหมายถึง ภาวะการแสดงผลออกของอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวัง ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการหมายถึง ภาวะการแสดงผลออกของอารมณ์ความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ (ดร.นายแพทย์ประยงค์ เต็มชวลา 2542: 37-39)

### 3. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ

#### 3.1 ความหมายของการจัดการ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2545 :419) กล่าวว่า การจัดการ (Management) มาจากคำในภาษาฝรั่งเศสว่า Manager หมายถึง ผู้ดูแลภายในบ้าน ผู้รักษาผลประโยชน์ การจัดการจึงหมายถึง การกระทำในลักษณะแนะนำหรือชี้นำทิศทาง เป็นเรื่องของการนำเอาไปปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นและลึกลงในรายละเอียดของการบริหารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การปฏิบัติการ ตลอดจนถึงวิธีปฏิบัติงานโดยตรงสำหรับซึ่งปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

เชียรโซซ จิตต์แจ้ง (2545 : 196) กล่าวว่า การจัดการหมายถึง การตัดสินใจของผู้บริหารซึ่งถือว่าเป็นการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานในการจัดการซึ่งปฏิบัติได้โดยการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร นำมาวิเคราะห์แนวทางต่างๆ เพื่อตัดสินใจในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2543 : 12-13) กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วในขั้นตอนการบริหาร และได้สรุปค่านิยมของการจัดการว่า หมายถึง ลักษณะ 5 ประการดังนี้

1. การทำสิ่งต่างๆ โดยผ่านบุคคลอื่น
2. สิ่งที่เป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art)

3. สิ่งที่เป็นทั้งวิชาการ (Academic) และวิชาชีพ (Professional)
4. การกระทำของบุคคลต่างๆที่อยู่รวมกันภายในองค์กร
5. การปฏิบัติงานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง การจัดทำหรือการดำเนินการใดๆ อันประกอบด้วยหน้าที่การวางแผน การจัดองค์กรและการควบคุม ซึ่งผู้บริหารต้องปฏิบัติโดยส่งผลกระทบต่อผู้ได้บังคับบัญชา การวางแผนประกอบด้วยกิจกรรมที่ก่อรูปแบบทางปฏิบัติงานต่างๆ การจัดองค์กรประกอบด้วยกิจกรรมในการกำหนดหน้าที่และอำนาจในการปฏิบัติงาน ส่วนการควบคุม นั้นได้แก่กิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนให้สัมฤทธิ์ผลตามที่กำหนด

### 3.2 ทฤษฎีการจัดการ

1. ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ของ Taylor (อ้างถึงใน สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ ม.ป.ป. : 3) ให้ความมั่นใจว่าความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) จะช่วยเพิ่มผลผลิตการแบ่งงานกันทำ โดยวิธีทางเทคนิคของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ เป็นวิธีที่ดีกว่าใช้ความรู้สึก วิธีทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1.1 การสังเกต (Observation) สิ่งที่เกิดขึ้นได้แก่ สถานการณ์ กระบวนการ ข้อเท็จจริง พฤติกรรม และบรรยากาศในการทำงาน เพื่อค้นหาข้อบกพร่องหรือความไร้ประสิทธิภาพ

1.2 การกำหนดปัญหา (Definition of the problem) เป็นการกำหนดปัญหาหลัก และปัญหารอง เพื่อให้ถูกต้องตามความเป็นจริง

1.3 การตั้งสมมติฐาน (Formulation of hypothesis) การใช้สมมติฐานในการแก้ปัญหาหรือใช้รูปแบบ (mode) ก็ได้ เพื่อเป็นแนวทางไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

1.4 การทดลอง (Experimentation) ในวิธีทางวิทยาศาสตร์ ต้องนำสมมติฐานไปทดลองว่าใช้ได้หรือไม่ อาจมีวิธีแก้ปัญหาได้หลายวิธี จะเลือกวิธีที่ดีที่สุด

1.5 การพิสูจน์ (Verification) ข้อสรุปจากการทดลองถ้าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจต้องทดลองซ้ำเพื่อพิสูจน์ให้ชัดเจน

2. ทฤษฎีกระบวนการจัดการของ เฮนรี ฟาโยลว์ (อ้างถึงใน อุทัย เลหาวิเชียร 2540 : 29) ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ มุ่งอธิบายหลักการบริหารที่สามารถนำไปใช้ได้ถึงระดับต่ำสุดและได้อธิบายกระบวนการจัดการโดยแบ่งสาระออกเป็น 5 ประการดังนี้

2.1 การวางแผน (Planning) คือ การหาหนทางที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามที่กำหนดไว้

2.2 การจัดองค์กร (Organizing) คือการนำทรัพยากรเกี่ยวกับคนและวัตถุดิบมาบริหารให้บรรลุผล

2.3 การบังคับบัญชา (Commanding) คือ การสั่งงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

2.4 การประสานงาน (Coordination) คือ การนำทรัพยากรต่างๆ และกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรที่มีความสอดคล้องกลมกลืนต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมาย

2.5 การควบคุมงาน

3. ทฤษฎีการบริหารจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management by objectives, MBO) สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ (ม.ป.ป. : 14) กล่าวว่าลักษณะของ MBO คือการแสดงผลรับ ขั้นสุดท้ายและแนวคิด เป็นข้อตกลงระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับกำหนดวัตถุประสงค์ในระยะเวลา มีข้อตกลงเรื่องแผนที่จะนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ มีข้อตกลงในกระบวนการทบทวนแผนการปฏิบัติ MBO จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติการโดยยึดเป้าหมายจึงเป็นเหตุที่จะมาช่วยจัดการในการวางแผน มีองค์ประกอบดังนี้

3.1 การกำหนดเป้าหมาย (Setting goals) การร่วมกันของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร การกำหนดเป้าหมายและแผนขององค์กร ส่วนผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นกำหนดเป้าหมายระดับแผนกลยุทธ์หรือกลุ่มที่รับผิดชอบ วิธีการนี้ทำให้เกิดความร่วมมือและพันธกิจในองค์กร

3.2 การวางแผนปฏิบัติการ (Plan of action) เป็นขั้นตอนที่อยู่บนพื้นฐาน 5ws 1H คือ WHY (หลักการและเหตุผล) WHAT (ทำอะไร) WHERE (ทำที่ไหน) WHEN (ทำเมื่อใด, ระยะเวลา) WHO – WHOM (ผู้ดำเนินการ / รับผิดชอบ / กลุ่มเป้าหมาย) HOW (วิธีการทำ / กิจกรรม / ขั้นตอนการทำกิจกรรม)

3.3 การปฏิบัติตามแผน (Implementing) เป็นการควบคุมผลการปฏิบัติการด้วยตนเองเช่นเดียวกับการควบคุมตนเอง

3.4 การทบทวนผล (Reviewing of performance) ระหว่างการทบทวนนี้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรจะต้องวิเคราะห์อุปสรรคต่างๆ และวิธีแก้ไขต่อไปด้วย

### 3.3 ลักษณะการบริหารจัดการแบบใหม่

เสนาะ ดิยาวี (2544 : 10 - 15) กล่าวถึง แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ว่าเป็นแนวความคิดของการบริหารที่เปลี่ยนไปจากเดิมก็คือ แนวคิดที่ว่าองค์กรเป็นพีระมิดกลับข้าง (Upside Down Pyramid) ในแนวคิดดั้งเดิมนั้น องค์กรเป็นรูปพีระมิด ผู้บริหารระดับสูงสุดจะอยู่บนยอดพีระมิด ระดับกลางและระดับต้นก็อยู่ลดหลั่นกันลงมา ผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ระดับล่าง และ

ลูกค้า (ผู้รับบริการ) จะอยู่ระดับล่างสุดของฐานพีระมิด ผู้บริหารระดับสูงสุดก็จะสั่งการลงมาเป็นชั้นๆ จนถึงผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการโดยตรงต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ)

แต่แนวคิดของพีระมิดกลับข้างนั้นลูกค้า (ผู้รับบริการ) จะอยู่บนสุดของฐานพีระมิด ผู้ปฏิบัติงานจะอยู่รองลงมา ต่อจากนั้นจะเป็นผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลางและที่อยู่ล่างสุดคือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะเห็นได้ว่าคนในองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการ คือผู้ปฏิบัติงานให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรขององค์กรที่อยู่ระดับล่างสุดขององค์กร แต่มีความสำคัญสูงต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะใช้บริการหรือไม่ใช้บริการก็อยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานประจำถ้าผู้ปฏิบัติงานให้บริการดี เอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจได้ในระดับสูงด้วยเช่นเดียวกัน ขณะเดียวกันผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางก็จะต้องบริหารงานอย่างสนับสนุนเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างดีและใกล้ชิด และผู้บริหารระดับสูงก็ต้องสนับสนุนผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางด้วย ผลจึงจะไปถึงผู้รับบริการโดยตรง

แนวคิดของพีระมิดกลับหัวทำให้การบริหารจัดการมาสู่ยุคใหม่ที่ว่า ผู้บริหารที่ดีที่สุดคือผู้บริหารที่ช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานมากกว่าที่จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่าในยุคปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยีและการใช้เครื่องจักร ทรัพยากรบุคคลก็ถือว่าเป็นสิ่งมีคุณค่า ถือว่าเป็นทรัพย์สิน (Asset) ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายขององค์กร การให้พนักงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและให้มีอำนาจมากขึ้น จึงเป็นหลักสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้องค์กร เพราะการให้พนักงานเข้ามามีอำนาจมากขึ้น จึงถือเป็นหลักสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้องค์กรเพราะการให้พนักงานมีอำนาจมากขึ้นนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการนำไปจุดที่ให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เพราะพนักงานอยู่ในสถานที่ อยู่กับข้อมูล อยู่กับงาน และอยู่กับปัญหาในการทำงาน จึงสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่าใครๆ แนวคิดในการทำงานในปัจจุบันเน้นการทำงานเป็นทีม เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงเปลี่ยนมาเป็นผู้ประสานงาน ผู้สอนงาน หัวหน้าทีมงาน หรือผู้ให้ความคล่องตัว

### 3.4 ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System)

ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพอยู่ในมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 โดยองค์กรต้องจัดระบบการบริหารที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ระบบบริหารงานหมายถึง โครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ระบบบริหารงานจะเกิดประสิทธิภาพและสร้างคุณภาพได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ เพราะนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร คือแนวทางหลักที่หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องยึดมั่นและปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ มีกระบวนการดังนี้

1.1 การศึกษาและวิจัยตลาด เป็นการศึกษา 2 มิติ ได้แก่ มิติความต้องการของลูกค้าและมิติของคู่แข่งในตลาด

1.2 การศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ เป็นการทบทวน ทดสอบและประเมินผลผลิตภัณฑ์ / งานบริการที่ดำเนินการอยู่ หรือที่คิดค้นขึ้นใหม่ว่า ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันในตลาดได้

2. การกำหนดความคาดหวัง / มาตรฐาน / เป้าหมายของผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ จากการศึกษาความต้องการของลูกค้าและตลาดเพื่อให้ฝ่ายผลิต และฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจนในการดำเนินงาน

3. การกำหนดกระบวนการผลิต / การบริการ เมื่อมีความชัดเจนด้านมาตรฐานและเป้าหมายของผลิตภัณฑ์และงานบริการเราก็สามารถกำหนด

3.1 กระบวนการผลิต / การบริการ ตามกระบวนการบริหารงานคุณภาพในแผนภูมิที่ 5.1 ได้

3.2 สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการผลิต/การบริการ ด้วยมาตรฐานการตรวจสอบและเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

4. การวางแผนงานคุณภาพเพื่อกำหนดการใช้ทรัพยากร ในการผลิตหรือการให้บริการอย่างเหมาะสม พอเพียง และเกิดประสิทธิภาพการทำงาน แผนงานหลัก แผนงานประจำปี หรือแผนพัฒนาองค์กร เป็นต้น และมีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่ตั้งไว้

5. ลูกค้าโดยการตรวจสอบผลการปรับปรุงงานต่อไปความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า รวมถึงสภาพการแข่งขันในตลาดไม่คงที่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานะของเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น การศึกษาและวิจัยตลาดจึงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องด้วย

6. สร้างระบบหรือหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร นอกเหนือจากหน่วยงานที่มีอยู่ เช่น ฝ่ายการจัดซื้อ ฝ่ายการจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน ฯลฯ จะต้องสร้างระบบหรือหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

6.1 ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้การเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน เข้าใจตรงกัน และสร้างคุณภาพร่วมกัน ระบบการสื่อสารควรเป็นระบบสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ ทำได้ทั้งส่งข้อมูลและรับข้อมูล

6.2 ระบบการประเมินคุณภาพและระบบการตรวจสอบคุณภาพที่มีมาตรฐาน มีความชัดเจน มีข้อบ่งชี้ที่ทุกหน่วยงานรับทราบร่วมกัน และต้องมีแผนการตรวจสอบที่แน่นอนด้วย

6.3 ระบบการฝึกอบรม / พัฒนาบุคลากร ที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสัมพันธ์กับระบบการปรับปรุงงาน

6.4 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ที่สามารถสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ผลิตและผู้จำหน่ายหรือลูกค้า

### 3.5 การบริหารงานคุณภาพในองค์กร

การบริหารงานคุณภาพในองค์กร คือ กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของพนักงานและของสังคม

หลักการพื้นฐานของการบริการงานคุณภาพในองค์กร ประกอบด้วย

1. มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือการมุ่งเน้นที่ลูกค้าให้มีความพึงพอใจ โดย

1.1 สำรวจตรวจสอบและทดสอบความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากองค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ จนถึงความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว

1.2 ตรวจสอบความต้องการของลูกค้า โดยให้ความคาดหวังมีความสอดคล้องกับความพอใจ

1.3 ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับความคาดหวังหรือไม่ ต้องปรับปรุงในเรื่องอะไร

1.4 สร้างระบบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับข้อมูลความต้องการที่ถูกต้อง โดยการจัดระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.5 สร้างระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ให้ทั่วทั้งองค์กรร่วมตอบสนองความต้องการของลูกค้า (พนักงานทุกคนมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของลูกค้า)

2. บริหารงานอย่างเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำขององค์กรใช้หลักการบริหารอย่างเป็นผู้นำ เพื่อนำทางให้เพื่อนร่วมงานในองค์กรไปสู่เป้าหมายคุณภาพ ทั้งนี้ต้องคงไว้ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย แนวทางการบริหารงานอย่างเป็นผู้นำ ได้แก่

2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ ให้ชัดเจนตรงตามความต้องการของลูกค้า

2.2 ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย แล้วสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย

2.3 สร้างค่านิยมส่งเสริมคุณภาพในองค์กรด้วยการฝึกอบรม

2.4 สร้างคุณค่าการทำงานด้วยการส่งเสริมระบบความร่วมมือให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2.5 สร้างจริยธรรมที่ดีในการทำงานด้วยการเป็นแบบอย่างให้พนักงานเห็น

2.6 สร้างความเชื่อมั่นขจัดความกลัวและความไม่มั่นคงขององค์กร ด้วยการสร้างความสามัคคี และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน  
2.7 สร้างความสำเร็จด้วยการจัดทรัพยากรอย่างพอเพียง  
2.8 สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้บริหารด้วยระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people) สมาชิกทุกคนขององค์กรมีความสำคัญ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้โดยเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมคิด ร่วมสร้างสรรค์ หรือร่วมปรับปรุงแก้ไขปัญหาการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.1 องค์กรยอมรับความสามารถของพนักงานและบทบาทการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3.2 พนักงานมีความตระหนักในความเป็นเจ้าขององค์กร

3.3 สร้างกิจกรรมให้พนักงานมีส่วนร่วม

3.4 สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในบทบาทการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3.5 เปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ และทักษะ ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

3.6 ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน

3.7 ประเมินผลงานโดยรวมเอาผลงานความคิดสร้างสรรค์ไว้ด้วยกัน

4. การบริหารโดยกระบวนการ (Process Approach to management) กระบวนการประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินการ และผลลัพธ์จากการดำเนินงาน กระบวนการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ได้แก่  
4.1 ปัจจัยนำเข้า คือ ความต้องการของลูกค้า มีข้อบ่งชี้ที่ชัดเจน วัตถุประสงค์และประเมินตามข้อบ่งชี้ได้ นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ ด้วย  
4.2 กระบวนการดำเนินงาน มีการออกแบบกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้การดำเนินงานเป็นไปโดยความราบรื่น ต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมงาน การฝึกอบรม อุปกรณ์ และวัสดุอย่างเพียงพอ มีการวางแผนดำเนินงานโดยกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่อย่างชัดเจน  
4.3 ผลลัพธ์จากการดำเนินงานมีการประเมินผลลัพธ์ที่ได้ ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและผลกระทบจากภายในและภายนอกขององค์กรที่ส่งผลต่อลูกค้า

5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to management) คือ การมององค์กรจากโครงสร้างที่ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่เฉพาะ แต่การบริหารงานอย่าง

เป็นระบบ คือความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันให้ระบบความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากพอจะสร้างผลงานคุณภาพขององค์กรการบริหารให้ระบบความสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพทำได้โดย

5.1 วางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดระบบความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือแบ่งแยกหน้าที่แต่มีความเกี่ยวข้อง

5.2 สร้างระบบความสัมพันธ์ โดยตั้งจุดประสงค์คุณภาพร่วมกัน

5.3 กำหนดวิธีการดำเนินงาน ให้เชื่อมโยงกันอย่างราบรื่น

5.4 การประเมินผลของฝ่ายและหน่วยงานเป็นการประเมิน โดยกรมองการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงาน

5.5 การปรับปรุงงานของฝ่ายและหน่วยงานต้องคำนึงถึงกระทบต่อคุณภาพโดยรวมขององค์กร

6. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) คือ การสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้น โดยการปฏิบัติดังนี้

6.1 กำหนดนโยบายปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6.2 สร้างระบบการบริหารให้มีกระบวนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6.3 จัดการฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับใช้ระเบียบวิธี PDCA ในการปฏิบัติงานและดำเนินการปรับปรุงงานทันทีที่เห็นปัญหา หรือจุดบกพร่อง

6.4 จัดกิจกรรมและปัจจัยสนับสนุนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6.5 การประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีแผนการประเมิน มีเกณฑ์การประเมิน และมีข้อบ่งชี้ที่ชัดเจนยอมทำให้พนักงานประจักษ์ในความจำเป็นต้องปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

7. ใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจ การตัดสินใจใดๆ ถ้าใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีระบบการจัดเก็บที่เชื่อถือได้เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และถ้าผ่านกระบวนการวิเคราะห์มาแล้วอย่างเป็นระบบยอมทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจทำได้โดย 7.1

7.1 จัดให้มีการรวบรวม และเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

7.2 ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และใหม่เสมอ

7.3 มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติ

7.4 เลือกใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น

7.5 การตัดสินใจนอกจากจะให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วยังต้องใช้ประสบการณ์และการคาดการณ์ล่วงหน้าที่เหมาะสมด้วย

8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันผู้ส่งมอบหรือตัวแทนจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับองค์กร โดยมีผลประโยชน์ร่วมกันดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบจึงต้องส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายร่วมกันสร้างคุณภาพเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน แนวทางการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันได้แก่

- 8.1 คัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ
- 8.2 สร้างระบบความสัมพันธ์ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
- 8.3 ำรงระบบการสื่อสาร หรือเครือข่ายการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
- 8.4 ติดต่อสัมพันธ์กันด้วยความสัตย์โปร่งใส
- 8.5 ให้ความจริงใจกับการพัฒนาระบบความสัมพันธ์โดยเน้นการสร้างคุณภาพ

ให้กับทั้ง 2 ฝ่าย

ระบบการบริหารงานคุณภาพยังต้องใช้หลักการการบริหารงานคุณภาพในองค์กรทั้ง 8 ข้อ ที่กล่าวถึงในข้อ 2 ที่กล่าวถึงการบริหารงานอย่างผู้นำด้วย

### 3.6 ระบบราชการ (Bureaucracy)

แม็กซ์ เวเบอร์ (อ้างถึงใน ชีรพงษ์ บัวหล้า 2546 : 257-258) นักสังคมนิยมชาวเยอรมันเป็นผู้วางรากฐานความเข้าใจในระบบราชการ เวเบอร์มีความเชื่อในระบบนี้สูง เขาเห็นว่าระบบราชการเป็นสิ่งที่เหตุผล (Rational) เขาคิดสร้างรูปแบบในอุดมคติของระบบราชการขึ้นเพื่อการสร้างการปกครองที่มีประสิทธิภาพ รักษากฎระเบียบ ไม่มีอคติ เป็นแบบมีอาชีพ

เวเบอร์ได้กำหนดลักษณะของระบบราชการว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่และอาณาจักรของเจ้าหน้าที่ภาครัฐโดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทำงานโดยอาศัยหลักการ เจ้าหน้าที่ที่แน่นอน และได้รับสิทธิตามกฎหมายให้ดำเนินการ
2. มีลำดับชั้นบังคับบัญชาอย่างชัดเจนเพื่อบ่งบอกสถานภาพของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและแต่ละส่วนจะถูกจำแนกโดยกฎหมาย
3. การบริหารงานเน้นลายลักษณ์อักษรและมีหลักฐานในการบริหารราชการ
4. การบริหารงานภายในเน้นความสามารถเฉพาะด้าน
5. ชีคกฎระเบียบในการทำงานเป็นหลัก
6. การทำงานเป็นระบบจ้างระยะยาว
7. ความเจริญก้าวหน้าขึ้นอยู่กับอาชีพในสายการบังคับบัญชา

จากการศึกษาของเวเบอร์ ระบบราชการมีหลักการสำคัญดังนี้ (อนุช อาภาภิรม กุมภาพันธุ์ 2881 : 41)

1. เป็นงานที่ปฏิบัติต่อเนื่องไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนรัฐบาลหรือผู้นำระบบราชการก็ดำเนินต่อไป
2. เป็นระบบที่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น การกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและผู้ทำงานราชการ ซึ่งหมายรวมถึงการปกครองของกฎหมายด้วย ดังนั้นหากมีการเปลี่ยนกฎระเบียบบ่อยหรือตามใจผู้ปกครองระดับสูง ระบบราชการก็จะอ่อนแอ
3. มีการบังคับบัญชา หรือระบบงานเป็นลำดับชั้น
4. ผู้ทำงานราชการไม่ได้เป็นเจ้าของตำแหน่งงาน ต่างจากสมัยคัลที่เป็นเจ้าของตำแหน่งงานกระทั่งส่งทอดเป็นมรดก และไม่ได้เป็นเจ้าของปัจจัยการบริหารเช่นที่ทำการแม้ว่าจะเป็นผู้ใช้ปัจจัยเหล่านั้น
5. ผู้ทำงานราชการ ทำงานเต็มเวลาแบบมีอาชีพ ได้รับค่าจ้างและค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและมีความมั่นคงทางการงานเพื่อให้ประกอบอาชีพนี้ได้ตลอดชีพ
6. โดยทั่วไประบบราชการไม่แสวงหากำไรซึ่งต่างกับระบบธุรกิจเอกชน แต่ระบบราชการก็ประกอบการรัฐวิสาหกิจได้ตามที่กฎหมายกำหนด

แต่ตัวแบบระบบราชการของเวเบอร์ก็มีความเหมาะสมเฉพาะในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ในเวลาต่อมา โรเบิร์ต เมอร์ตัน ซึ่งเป็นนักวิชาการสายบริหารรัฐกิจก็คัดค้านแนวคิดของเวเบอร์ โดยชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบราชการตามแบบของเวเบอร์ทำให้ข้าราชการยึดอยู่กับกฎระเบียบมากกว่าที่จะคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพของระบบราชการตามตัวแบบของเวเบอร์ถูกวิพากษ์อย่างมากระหว่างปี 1920 เป็นต้นมาว่าไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ระบบราชการไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้อย่างทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจนนำไปสู่ความล่าช้าในระบบราชการ

ความล่าช้าในระบบราชการเป็นลักษณะของความเสื่อมถอยของระบบราชการ (Bureaupatologies) มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การทำงานโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับเอกสิทธิ์ตามกฎหมายทำให้ข้าราชการมีความรู้สึกว่าเหนือกว่าประชาชนธรรมดาเนื่องจากเป็นผู้ที่มีกฎหมายรับรองในการกระทำหรืองดเว้นการกระทำจึงเป็นช่องทางทำให้ข้าราชการปิดบังอำพรางข้อมูลและถ่วงเรื่องให้ช้าลงได้
2. มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทำให้ขาดผู้รับผิดชอบที่แท้จริง เนื่องจากระบบถูกซ้อนทับได้ลำดับบังคับบัญชาที่สูงมีมากเกินไป

3. การเน้นความสามารถเฉพาะด้าน ส่งผลทำให้ข้าราชการต้องทำงานแบบซ้ำซาก นำเบื่อหน่าย และอาจทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองต่ำทำให้ขาดความมุ่งมั่นในการทำงานให้พัฒนายิ่งขึ้น ซึ่งในระบบราชการไทยถูกขนานนามว่า “เช้าชาม เย็นชาม”

4. การบริหารงานที่เน้นกฎระเบียบมากเกินไปทำให้ระบบราชการมีลักษณะแข็งไม่ยืดหยุ่นจนนำไปสู่ความล่าช้าในระบบเพราะขั้นตอนการยึดถือโดยละทิ้งเจตนารมณ์ในการให้บริการประชาชน

5. การจ้างงานระยะยาวในระบบราชการจะจ้างจนอายุครบเกษียณ (60 ปี) ทำให้ข้าราชการไม่คิดแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการบริหารเพราะการคิดแสวงหากับการอยู่นิ่งๆ ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในชีวิตการทำงาน

6. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการทำงานขึ้นไปตามสายการบังคับบัญชา ข้าราชการมีความมุ่งหวังที่จะเป็นผู้บริหารเนื่องจากผู้ปฏิบัติต้องคอยรับคำสั่งทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและยากที่จะสภาพนั้นไปสู่การเป็นผู้ออกคำสั่ง

จากที่กล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่าระบบราชการในปัจจุบันไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกทำให้ระบบราชการต้องปรับปรุงระบบราชการจากรูปแบบเดิมๆ ไปสู่ระบบราชการสมัยใหม่

### 3.7 ระบบราชการสมัยใหม่

การจัดองค์กรมีอยู่หลายรูปแบบในยุคปัจจุบัน และระบบราชการก็เป็นองค์กรขนาดใหญ่อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งยังคงมีความสำคัญเป็นแกนกลาง แม้กล่าวว่ายุคโลกาภิวัตน์อำนาจรัฐอ่อนแอลง ซึ่งระบบราชการที่เป็นคนกลางหรือเครื่องมือของอำนาจรัฐอ่อนแอลงไปด้วย แต่ก็ไม่เป็นเช่นเสียทีเดียว รัฐและระบบราชการยังมีความสำคัญ การเปลี่ยนแปลงและการประดิษฐ์ระบบราชการใหม่มีความสำคัญต่อชาติ และระบบเศรษฐกิจ

ปีเตอร์ คริกเกอร์ (ค.ศ.1990-2005) ได้เสนอแนวคิดที่เป็นการปฏิรูป หรือเปลี่ยนโฉมการบริหารองค์กรสมัยใหม่ถึง 3 ประการ ได้แก่

1. เขาได้เสนอให้มีการกระจายอำนาจในระบบราชการ การประดิษฐ์รัฐบาลใหม่ มีเนื้อหาสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพของรัฐบาลพร้อมกับทำให้รัฐบาลเล็กลง
2. การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนซึ่งเป็นกระแสไปทั่วโลก

2. เขาได้เสนอความสำคัญของความรู้ ประกอบด้วยคนงาน ความรู้ และสังคมความรู้ซึ่งต่อมามีผู้รู้ต่อยอดเป็นองค์กรแห่งความรู้ ซึ่งในทางปฏิบัติต้องมีความยืดหยุ่น และกระจายอำนาจสูงมาก

3. เขาได้เสนอว่า “ไม่มีธุรกิจโดยปราศจากลูกค้า” นั่น คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการจัดตั้งแผนลูกค้าสัมพันธ์ จากนั้นก็มีการกดดันให้ระบบราชการเห็นประชาชนเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งประชาชนทั่วไปแล้วย่อมต้องการให้ระบบราชการเห็นตนเป็นลูกค้ามากกว่าผู้ถูกปกครอง ซึ่งนั่นก็คือผู้รับบริการนั่นเอง

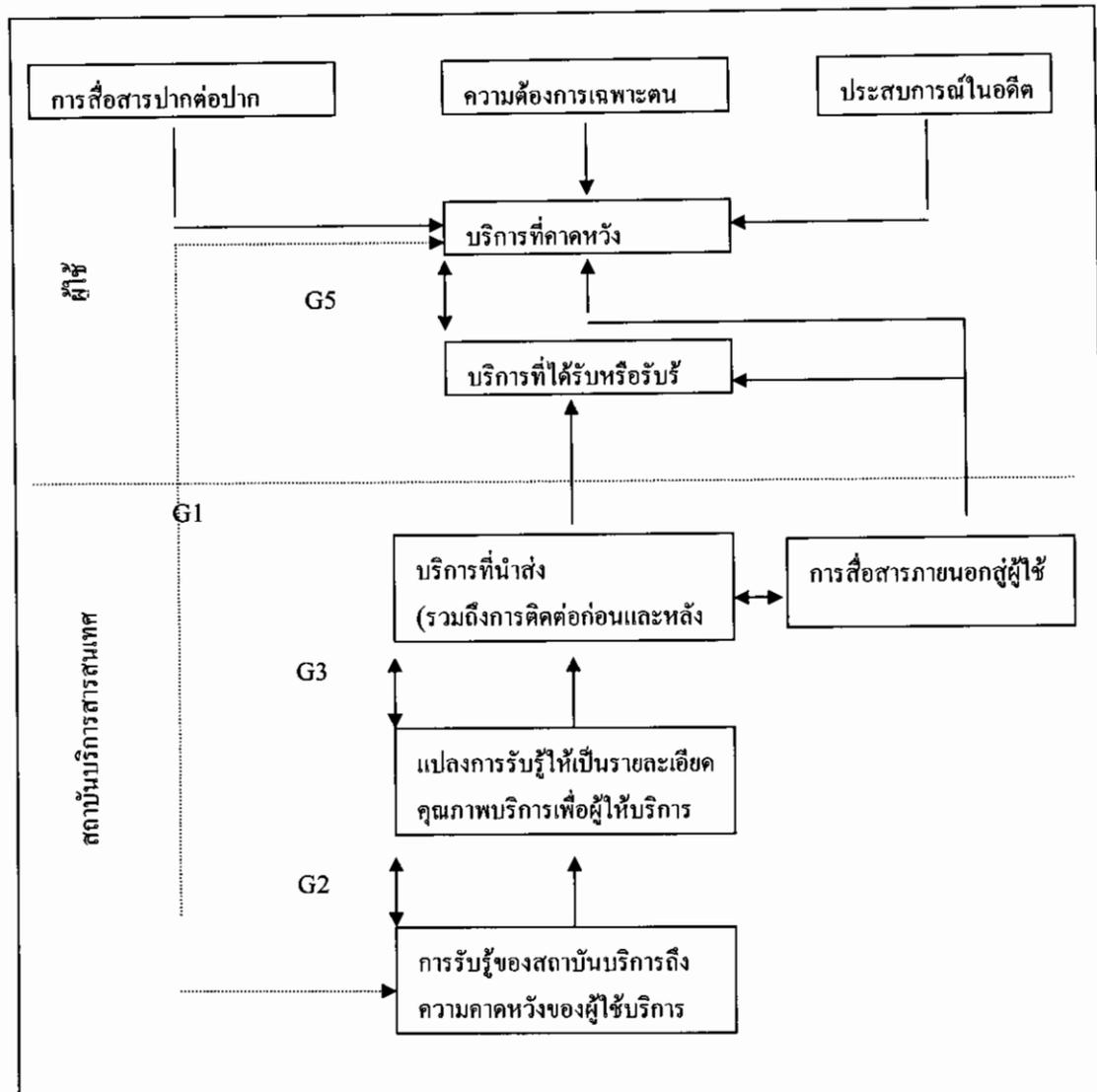
แม้ว่าองค์การภาครัฐจะเป็นกลไกสำคัญในการบริหารการพัฒนาประเทศและได้รับใช้สังคมไทยมาอย่างยาวนานในประวัติศาสตร์ แต่ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันองค์การภาครัฐได้ก้าวมาถึงจุดที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างยากที่จะปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงได้ อันเนื่องมาจากการที่ต้องเผชิญกับสภาพการณ์ใหม่ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมวัฒนธรรม รวมถึงการเผชิญแรงกดดันจากกระแสการแปรเปลี่ยนของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์และสภาพการณ์การแข่งขันระหว่างประเทศ การปฏิรูประบบราชการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งก็คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับหน่วยงานราชการนั้นๆให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ

#### 4. แนวคิดทางด้านบริการคุณภาพและการบริการสาธารณะ

##### 4.1 แนวคิดทางด้านบริการคุณภาพ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ที่มีบทบาทในการเป็นผู้ให้บริการ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ เนื่องจากมีภาวะการแข่งขันกันสูง คุณภาพบริการเป็นสิ่งที้องค์การไม่สามารถตัดสินใจโดยคาดเดาหรือสุ่มเอาเองได้ แต่คุณภาพการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการนั้นๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพบริการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการขององค์กร โดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของลูกค้า

คุณภาพของการบริการ (service-quality model) พาราสุรามาน เบอริ์ และเซythaml (Parasuraman, Berry and Zeithaml 1985) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ สำหรับองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ลักษณะ ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธ 2546)



แผนภาพที่ 2 แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ Parasuraman และ Zeithmal  
 ที่มา : ประภาวดี สืบสนธิ์, สัมมนาการจัดการสารสนเทศ (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิ-  
 ราช, 2546), 105.

ช่องว่างที่ 1 (G1) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่สถาบันบริการสารสนเทศรับรู้หรือสังเกตเห็นความคาดหวังเหล่านั้น

ช่องว่างที่ 2 (G2) เกิดจากการที่สถาบันบริการสารสนเทศไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพอันเป็นเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้และไม่สามารถแปลงให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้

ช่องว่างที่ 3 (G3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ เกิดจากบริการที่นำส่งจริงนั้นไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด ช่องว่างนี้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

ช่องว่างที่ 4 (G4) ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสารการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสู่ภายนอกในลักษณะที่สถาบันบริการสารสนเทศให้สัญญาไว้มากแต่บริการที่ผู้ใช้ได้ไม่สอดคล้องกับที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้

ช่องว่างที่ 5 (G5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1-4

การวัดคุณภาพบริการจะวัดจากความกว้าง-แคบของช่องว่างข้างต้น ถ้าช่องว่างกว้างแสดงว่าคุณภาพบริการยังด้อยจำเป็นต้องปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการโดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้

นอกจากแบบจำลองช่องว่างทั้ง 5 ลักษณะนี้แล้ว พาราสุรามาน และคณะ ยังได้กำหนดมิติในการวัดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม
5. ความมีมารยาท (Courtesy) การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) ความเชื่อถือได้ บริการที่ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ
7. ความปลอดภัย (Security) ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระฉับ เข้าใจหมดข้อสงสัย

10. ความเข้าใจ (Understanding The Customer) ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

ต่อมาได้มีการพัฒนามิติการวัดคุณภาพบริการให้มีความคล้องตัวเพื่อให้เข้าใจและนำไปใช้ให้ง่ายขึ้นจาก 10 ด้านเหลือ 5 ด้านคือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความเชื่อถือของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่
3. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความสุภาพ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ใช้บริการ
4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการแต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ใช้บริการ
5. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

การวัดคุณภาพบริการจะแบ่งเป็น 2 บริบท บริบทแรกจะใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ บริบทที่สอง วัดการรับรู้ถึงบริการที่ผู้ใช้ได้รับ มิติการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ และลักษณะที่จับต้องได้

#### 4.2 ส่วนประสมการตลาด (marketing mix)

คอตเลอร์ (Kotler 1997) กล่าวว่าส่วนประสมการตลาด (marketing mix หรือ 4Ps) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทหรือองค์กรใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (utility) มีมูลค่า (value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

##### 1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์

1.2 พิจารณาจากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ (product component) เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะคุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า ฯลฯ

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (product positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (product development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (product mix) และสายผลิตภัณฑ์ (product line)

2. ราคา (price) หมายถึง สิ่งที่บุคคลจ่ายสำหรับสิ่งที่ได้มา ซึ่งแสดงถึงมูลค่าในรูปเงินตรา หรืออาจหมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องให้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ นักการตลาดต้องตัดสินใจในราคาและการปรับปรุงราคาเพื่อทำให้เกิดมูลค่า ในตัวสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้ามากกว่าราคาของสินค้านั้น ดังนั้นในการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจะต้องคำนึงถึงการยอมรับของลูกค้าในมูลค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาของผลิตภัณฑ์ ต้นทุนของสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และภาวะการแข่งขัน

3. การจัดจำหน่าย (place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย สถาบันและกรรมกรใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรไปยังตลาดการจัดจำหน่ายประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์และ (หรือ) กรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย ผู้ผลิตคนกลาง ผู้บริโภค หรือ ผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

3.2 การกระจายสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ประกอบด้วย การขนส่ง การเก็บรักษาสินค้าผู้บริโภคและการบริหารสินค้าคงเหลือ

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารเพื่อจูงใจเพื่อเตือนความทรงจำ เครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 การโฆษณา (advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและ(หรือ) ผลิตภัณฑ์บริการ หรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกัน

4.1.1 กลยุทธ์การสร้างสรรคงานโฆษณา (create strategy)

#### 4.1.2 กลยุทธ์สื่อ (media strategy)

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (personal selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจุดตลาดโดยใช้บุคคล งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับ

##### 4.2.1 กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย (personal selling strategy)

##### 4.2.2 การจัดการหน่วยงานขาย (sales force management)

4.3 การส่งเสริมการขาย (sales promotion) หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณาการขายโดยพนักงานขายและการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจทดลองใช้ หรือการซื้อโดยลูกค้าขั้นสุดท้าย หรือบุคคลอื่นในช่องทางการส่งเสริมการขาย มี 3 รูปแบบ คือ

4.3.1 การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (consumer promotion)

4.3.2 การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง

4.3.3 การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงาน (sales force promotion)

4.4 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (publicity and public relation) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์กรหนึ่ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

4.5 การตลาดทางตรง (direct marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนอง (response) โดยตรง หรือหมายถึง วิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อ และทำให้เกิดการตอบสนองในทันที เครื่องมือนี้ประกอบด้วย

##### 4.5.1 การขายทางโทรศัพท์

##### 4.5.2 การขายโดยใช้จดหมายตรง

##### 4.5.3 การขายโดยใช้แคตาล็อก

##### 4.5.4 การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาในรูปแบบที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมี

อรรถประโยชน์(utility) มีมูลค่า (value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ปัจจัยทางด้านราคา (price) หมายถึง สิ่งที่บุคคลจ่ายสำหรับสิ่งที่ได้มา ซึ่งแสดงถึงมูลค่าในรูปเงินตรา หรืออาจหมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องให้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ นักการตลาดต้องตัดสินใจในราคาและการปรับปรุงราคาเพื่อทำให้เกิดมูลค่าในตัวสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้ามากกว่าราคาของสินค้านั้น ดังนั้นในการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจะต้องคำนึงถึงการยอมรับของลูกค้าในมูลค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาของผลิตภัณฑ์ ต้นทุนของสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และภาวะการแข่งขัน

3. ปัจจัยทางการจัดจำหน่าย (place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย สถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรไปยังตลาดการจัดจำหน่ายประกอบด้วย2ส่วนคือ

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์และ (หรือ) กรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย ผู้ผลิตคนกลาง ผู้บริโภค หรือ ผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

3.2 การกระจายสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ประกอบด้วย การขนส่ง การเก็บรักษาสินค้าผู้บริโภคและการบริหารสินค้าคงเหลือ

4. ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารเพื่อจูงใจ เพื่อเตือนความทรงจำ เครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (publicity and public relation)

4.2 การให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (personal selling)

### 4.3 การบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 : 61-67) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมามีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

ปฐม มณีโรจน์ (2524, อ้างใน พิทักษ์ ทรุภิม 2538 : 38) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

กุลชน ธนาพงศธร (2538) เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

John D. Millet (1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น ผู้รับบริการจะประเมินตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นวางไว้ได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
  3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
  4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน
  5. ความมีอริยาสั้ยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
  6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
  7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
  8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
  9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
  10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ
- เป้าหมายที่สำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีแนวทางดังนี้
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
  2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
  3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at Right

Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรวจเวลาจะไม่มีควมหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้ว แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แกผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอและความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงไร คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร

## 5. สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

### 5.1 อำเภอหัวหิน

ที่ตั้ง อำเภอหัวหิน อยู่ทางทิศเหนือสุดของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นระยะทาง 90 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 230 กิโลเมตร

ขนาด มีเนื้อที่ประมาณ 911 ตารางกิโลเมตร หรือ 569,375 ไร่ แยกเป็นพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน 86.36 ตารางกิโลเมตร ในเขตเทศบาลตำบลหนองพลับ 12.098 ตารางกิโลเมตร และนอกเขตเทศบาล 812.64 ตารางกิโลเมตร

#### อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอชะอำ อำเภอท่ายาง และอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อ่าวไทย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ จดเทือกเขาตะนาวศรี และเขตสาธารณรัฐสังคมนิยมแห่งสหภาพพม่า

### เขตการปกครอง

แบ่งออกเป็น 7 ตำบล ได้แก่ ตำบลหัวหิน ตำบลหนองแก ตำบลหินเหล็กไฟ ตำบลทับใต้ ตำบลหนองพลับ ตำบลห้วยสัตว์ใหญ่ และตำบลบึงนคร รวมทั้งสิ้น จำนวน 62 หมู่บ้าน และ 34 ชุมชน

การปกครองส่วนท้องถิ่น มี 2 เทศบาล คือ เทศบาลเมืองหัวหิน และเทศบาลตำบลหนองพลับ กับ 5 องค์การบริหารส่วนตำบล

### คำขวัญของอำเภอหัวหิน

“ ท่องเที่ยวหัวหิน แวะถิ่นมนต์ขลัง ทะเลสวย นกมวยคัง พระราชวังคงาม ”

### 5.2 ประวัติสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ 11 ธันวาคม 2530 มีเขตพื้นที่ดำเนินการในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปิดทำการเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2530 ครั้งแรกได้เช่าอาคารพาณิชย์เป็นสำนักงานชั่วคราว ตั้งอยู่เลขที่ 201/19 ถนนเพชรเกษม ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ต่อมาคุณหญิงสุภัทรา สิงหลกะ ได้บริจาคที่ดินเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ เพื่อใช้เป็นที่ตั้งสำนักงานฯ ตราจองเลขที่ 5083 ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน อยู่ห่างจากอำเภอหัวหินไปทางอำเภอปราณบุรี ประมาณ 6 กิโลเมตร อยู่ตรงหลักกิโลเมตรที่ 236+900 ปังบประมาณ 2531 กรมที่ดินได้จัดสรรงบประมาณก่อสร้างสำนักงานที่ดินแห่งใหม่เป็นอาคารสำนักงาน 1 หลัง, ที่พักประชาชน 1 หลัง, บ้านพักข้าราชการระดับ 5-6 จำนวน 1 หลัง, บ้านพักข้าราชการระดับ 1-2 จำนวน 2 หลัง พร้อมที่จอดรถ เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 2,626,000 บาท (สองล้านหกแสนหกหมื่นบาทถ้วน) ก่อสร้างใช้เวลา 240 วัน แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2532 ได้ทำพิธีอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2532

โครงสร้างภารกิจหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน



แผนภาพที่ 3 แสดงโครงสร้างภารกิจหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

**อัตรากำลัง**

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เฉพาะที่ปฏิบัติงานจริง 27 คน ดังนี้

ข้าราชการ ฝ่ายอำนวยการ (รวม จ.พ.ค.)	5 คน
ลูกจ้างประจำ	1 คน
ฝ่ายทะเบียน	9 คน
ลูกจ้างชั่วคราว	2 คน
ฝ่ายรังวัด	10 คน

**ปริมาณงานงบประมาณ พ.ศ.2550**

ฝ่ายอำนวยการ

การเงินและบัญชี

การจัดเก็บรายได้แผ่นดินและเงินนอกงบประมาณทุกประเภท ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2549 ดังนี้

ค่าธรรมเนียม	จำนวน	297,172	บาท
เงินรายได้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน	25,995,053	บาท
ภาษี + อากร	จำนวน	46,260,292	บาท
รวมจัดเก็บ	จำนวน	72,552,517	บาท

เงินมัดจำรังวัด

ยอดยกมาจากปีก่อน จำนวน 1,506,824 บาท

จัดเก็บตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2549

	จำนวน	882,180	บาท
ถอนจ่ายไป	จำนวน	885,555	บาท
คงเหลือ	จำนวน	1,503,449	บาท
ฝากจังหวัด / คลัง	จำนวน	1,396,824	บาท
คงเหลือเงินสด	จำนวน	106,625	บาท

ฝ่ายรังวัด

ช่างรังวัดทั้งหมด 10 คน ออกทำการรังวัด จำนวน 9 คน ช่างรังวัดทำการรังวัดเฉลี่ยคนละ 16 ราย / เดือน ระยะเวลาที่รังวัดปัจจุบัน 32 วัน งานค้าง ยกมาจากปี 49 จำนวน 575 ราย งานเกิดตั้งแต่ปีงบประมาณ ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2549 จำนวน 371 ราย งานเสร็จ 332 ราย งานค้าง 614 ราย ดังนี้

งานยังไม่ถึงวันนัดรังวัด 241 ราย

งานค้ำกึ่งกลาง	90	ราย
งานค้ำในมือช่าง	89	ราย
อื่นๆ (ระบุ)	194	ราย

ตารางที่ 2 แสดงผลงานฝ่ายรังวัดเปรียบเทียบตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 ถึง 2549

ปริมาณงานฝ่ายรังวัด	ปีงบประมาณ 2547	ปีงบประมาณ 2548	ปีงบประมาณ 2549
งานเกิด (รวมค้ำยกมา จากปีงบประมาณก่อน)	1,321	1,413	2,125
งานเสร็จ	1,092	1,154	1,550
งานคงค้ำ	229	259	575

### ฝ่ายทะเบียน

ตารางที่ 3 แสดงผลงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2549 งานเกิด 6,510 ราย  
เฉลี่ยวันละ 125 ราย

ลำดับที่	ประเภท	งานค้ำปี 49 ยกมา (ราย)	งานเกิด (ราย)	งานเสร็จ (ราย)	คงค้ำ (ราย)	หมายเหตุ
1	ออกโฉนด	10	6	6	10	
2	มรดก	17	25	27	15	
3	ใบแทน	29	35	35	29	
4	แบ่งแยก / สอบเขต / รวมโฉนด / น.ส.3 / น.ส.3 ก.	134	336	354	116	
5	จดทะเบียน น.ส.3	-	3	1	2	
6	งานอาคารและโรงเรียน	9	10	10	9	
7	ค้ำที่ดิน	6	12	14	4	
8	จัดสรรที่ดิน	-	11	11	-	
9	จดทะเบียนอาคารชุด	1	-	1	-	
รวมทั้งสิ้น		206	438	459	185	

ตารางที่ 4 แสดงผลงานเกี่ยวกับงานวิชาการ

ประเภทงาน	งานค้างปี 49 ยกมา (เรื่อง)	งานเกิด (เรื่อง)	งานเสร็จ (เรื่อง)	คงค้าง (เรื่อง)	หมายเหตุ
1. เพิกถอนแก้ไขมาตรา 61	3	-	-	3	
2. ร้องเรียนและตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	1	-	-	1	
3. ถอนสภาพที่สาธารณะ					
4. ตอบข้อหาหรือทางกฎหมาย					
5. ฟ้อง, แก้ฟ้องคดีแพ่ง-คดีปกครอง	2	-	-	2	
6. ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง	2	-	-	2	
7. บุกรุกที่สาธารณะ					
8. ขอใช้ที่สาธารณะ					
9. อื่นๆ					

### 5.3 หน้าที่ตามกฎหมาย

การจดทะเบียนสิทธิเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ หมายถึง การจดทะเบียนถึงสิ่งที่มีบุคคลนั้นมืออยู่ในอสังหาริมทรัพย์ หรือได้อสังหาริมทรัพย์มาโดยผลของกฎหมาย เช่น การจดทะเบียนอาศัย การจดทะเบียนสิทธิ์เก็บเงิน การจดทะเบียนรับมรดก การจดทะเบียนกรรมสิทธิ์ โดยการครอบครองปรปักษ์ เป็นต้น

การจดทะเบียนนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ หมายถึง การจดทะเบียนถึงสิ่งที่มีบุคคลนั้นได้กระทำลงโดยชอบด้วยกฎหมาย และด้วยใจสมัคร มุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลอื่น เพื่อก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวในสิทธิเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจดทะเบียนซื้อขายและเปลี่ยนให้จำนอง เป็นต้น การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินเท่านั้น

มาตรา 71 บัญญัติว่า “ให้เจ้าพนักงานที่ดิน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขานั้น”

มาตรา 79 บัญญัติ “ผู้มีสิทธิที่ดินประสงค์จะแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง หรือรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกันให้ยื่นคำพร้อมด้วยหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินนั้นต่อ

พนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 71 เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ให้นำมาตรา 69 มาใช้บังคับโดยอนุโลมด้วย และถ้าจะต้องจดทะเบียนสิทธินิติกรรม ก็ให้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเสียก่อน แล้วจึงออกหนังสือแสดงสิทธิในฉบับใหม่ได้”

### ประกาศ กรมที่ดิน

ด้วยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดิน (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2551 มาตรา 8 บัญญัติให้ผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ (1 ธันวาคม 2497) โดยมีหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.1) และยังมีได้ยื่นคำขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ นำหลักฐาน ส.ค.1. มายื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ (ภายในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2553) หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวพนักงานเจ้าหน้าที่จะออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ให้ได้ต่อเมื่อศาลยุติธรรมมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดว่าผู้นั้นเป็นผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมายอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ

ดังนั้นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์การขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์โดยอาศัยหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน ตามมาตรา 8 ดังกล่าว จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์ตามบัญญัติมาตรา 8 ให้ทราบ ดังนี้

1. นับแต่วันที่พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดินฉบับนี้ใช้บังคับ คือวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 จนครบกำหนดเวลาสองปี คือวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2553 ผู้ที่ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินและมีหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดินอยู่แล้วสามารถนำหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดินดังกล่าว มายื่นคำขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้โดยไม่ต้องนำคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดว่าเป็นผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมายอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

2. เมื่อพ้นกำหนดสองปีในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2553 เป็นต้นไป ผู้ที่มายื่นคำขออออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ โดยอาศัยหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.1) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องนำคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดว่าเป็นผู้ซึ่งได้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมายอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย

#### 5.4 ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

##### หน้าที่และความรับผิดชอบ

พิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับ การรังวัดที่ดินทุกประเภท ตามประมวลกฎหมายที่ดิน การรังวัดทำแผนที่ในที่ดินสาธารณประโยชน์ ตลอดจนการรังวัดทำแผนที่ทุกประเภทที่ส่วนราชการต่างๆ ขอความร่วมมือมาตามขอบข่ายการทำงานดังนี้

1. การวัดที่ดินเพื่อการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดิน
2. การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน
3. การรังวัดออกหนังสือสำคัญในที่หลวง
4. การรังวัดเพื่อการทำแผนที่อื่นๆ
5. การควบคุมดูแลรักษาซ่อมแซมระวางแผนที่ หมุดหลักฐานแผนที่
6. การจัดเก็บและรักษาเอกสารหลักฐานการรังวัดต่างๆ และเครื่องมือใช้ในการรังวัด
7. การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน

##### การแบ่งงานและความรับผิดชอบ

หัวหน้าฝ่ายรังวัด เป็นผู้บังคับบัญชาบริหารงานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานทุกงานในฝ่ายรังวัด แนะนำ เร่งรัด และติดตามการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พิจารณาในการดำเนินการเรื่องรังวัดทุกประเภท งานรังวัดตามโครงการต่างๆ ของกรมที่ดิน งานรังวัดโดยสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ควบคุมการเบิกจ่ายแบบพิมพ์ น.ส.3 ก. แบบพิมพ์ น.ส.3 ข. และแบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ปฏิบัติงานในฝ่ายรังวัดโดยได้แบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบออกเป็น 2 งาน ดังนี้

##### งานบริหารงานช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับงานรังวัดทุกประเภท
2. ควบคุมงานสารบรรณ จัดทำบัญชีนครังวัด และบัญชีควบคุมการรังวัด
3. รับเรื่องรังวัด ค้นหา คัดหลักฐานแผนที่ต่างๆ จำลองแผนที่ประกอบคำขอ
4. จัดทำประมาณการเงินค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาควบคุมการเบิก-จ่ายหมุดหลักเขตที่ดิน หมุดหลักฐานแผนที่
5. ออกหนังสือแจ้งเรื่องการระวางชี้แนวเขต และลงชื่อรับรองเขตที่ดิน และสอบถามช่างเคียง
6. ควบคุมและเบิก-จ่ายส่งคืนพัสดุครุภัณฑ์ช่าง รวมทั้งการดูแลรักษาจัดซ่อมด้วย

7. ควบคุม และประสานงานรังวัดตามโครงการต่างๆ ของกรมที่ดิน
8. ควบคุมการทำแผนที่เกี่ยวกับการอนุญาต และขอสัมปทานตามประมวลกฎหมาย  
ที่ดิน
9. จัดทำบัญชี ควบคุมดูแลรักษา ระวังแผนภูมิทุกชนิด และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภทให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ดี
10. จัดเก็บรวบรวมระเบียบ และหนังสือเวียนของกรมที่ดิน
11. ควบคุม ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องศูนย์คอมพิวเตอร์ ดูแลอุปกรณ์ต่างในห้องให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหน้าหรือหัวหน้าฝ่ายรังวัดมอบหมาย

#### งานธุรการ

มีหน้าที่ และความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมดูแล และจัดทำบัญชีรับเรื่องรังวัด (ร.ว.12) สมุดควบคุมบัญชีการนัดรังวัด (ร.ว.70) และสมุดบัญชีคุมเรื่องประจำตัวช่างรังวัด (ร.ว.71)
2. รับคำขอเรื่องรังวัดจากฝ่ายทะเบียน ลงบัญชีรับเรื่องรังวัด (ร.ว.12) จัดพิมพ์ใบนัดรังวัด (ท.ค.2 ก.) และประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัด เสนอหัวหน้าฝ่ายรังวัดดำเนินการ
3. ตรวจสอบหลักฐานแผนที่ตามคำขอ ค้นหาเลขที่ดิน หน้าสำรวจ เพื่อขอชื่อ - ที่อยู่ เจ้าของที่ดินข้างเคียง
4. ออกหนังสือแจ้งเรื่องการระวางชี้แนวเขต และลงชื่อรับรองแนวเขตถึงเจ้าของที่ดินข้างเคียง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือสอบถามหรือแจ้งให้ทราบ กรณีเจ้าของที่ดินข้างเคียงไม่มาระวางชี้แนวเขต
5. ลงบัญชีเรื่องรังวัดในสมุดประจำตัวช่าง (ร.ว.71) และมอบเรื่องรังวัดให้ช่างรังวัดไปดำเนินการ โดยให้ลงชื่อรับเรื่องไว้เป็นหลักฐาน
6. ออกใบสั่งเงินค่าใช้จ่ายรังวัด ค่าธรรมเนียมการรังวัด และค่าหลักเขตที่ดิน
7. ส่งเรื่องรังวัดที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วคืนฝ่ายทะเบียน โดยจัดทำบัญชีควบคุมการส่งเรื่องให้เรียบร้อย
8. ให้ตรวจสอบเรื่องรังวัดขัดข้อง (กองกลาง) ที่ค้างดำเนินการหากคำขอรายใดครบกำหนดเวลาที่แจ้งให้มาติดต่อดำเนินการแล้ว แต่ผู้ขอยังไม่มาหรือไม่แจ้งสาเหตุขัดข้องให้ทราบ ให้ทำหนังสือเตือน หรือเสนอเรื่องยกเลิกตามระเบียบต่อไป

9. รับเรื่องและจัดเก็บเรื่องรังวัดขัดข้องโดยจัดทำบัญชีควบคุมพร้อมทั้งตั้งแฟ้มเรื่องรังวัดขัดข้องให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

10. จัดเก็บรักษาควบคุมคูแผลการเบิก – จ่าย แบบพิมพ์ที่ใช้ในการรังวัด

11. ควบคุมจัดเก็บแบบพิมพ์โฉนดที่ดิน แบบพิมพ์ น.ส.3 ก. และ น.ส.3 ข. โดยทำบัญชีเบิก – จ่าย ได้ไว้เป็นหลักฐาน พร้อมรายงานเบิก – จ่าย ทุกสิ้นเดือน

12. ตรวจสอบ – รับมอบงานรังวัดตามโครงการต่างๆ ของกรมที่ดินเพื่อดำเนินการงานควบคุมแผนที่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมดูแล จัดเก็บรักษา และซ่อมแซมระวางแผนที่ทุกประเภท จัดเก็บต้นร่างแผนที่รายการรังวัด – คำนวณ หลักฐานการรังวัด และสารบัญชีเส้นโครงการหมวดหลักฐานแผนที่

2. ต่อเลขที่ดิน – เลขหน้าสำรวจ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดินอย่างเคร่งครัด

3. จัดเก็บรักษา ควบคุมการเบิก-จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ เครื่องมือ เครื่องใช้รังวัด

ทุกประเภทให้จัดทำบัญชีควบคุมให้เป็นปัจจุบัน

งานควบคุมหมวดหลักเขตที่ดิน และหมวดหลักฐานแผนที่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมตรวจสอบจัดเก็บหมวดหลักเขตที่ดิน และหมวดหลักฐานแผนที่ พร้อมทั้งติดต่อประสานงานในการจัดส่ง และผลิตหลักเขตที่ดิน และหมวดหลักฐานแผนที่

2. ควบคุม – คูแผลการเบิก – จ่าย หลักเขตที่ดิน หมวดหลักฐานแผนที่โดยจัดทำบัญชีรับ-จ่ายหลักเขตที่ดิน (บ.ท.ค.32) ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

งานรังวัด

สำหรับเรื่องรังวัดของหัวหน้างานรังวัด ให้ส่งตรวจสลับกัน แต่ละสายงานตามความเหมาะสม ให้หัวหน้างานรังวัดรับเรื่องตรวจระเบียบส่งหัวหน้าฝ่ายรังวัดภายใน 4 วันทำการและหัวหน้าฝ่ายรังวัดตรวจระเบียบให้แล้วเสร็จใน 3 วัน ทำการหากกรณีต้องแก้ไขข้อบกพร่องให้ส่งเรื่องคืนช่างผู้ทำการรังวัดแก้ไขให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ ผู้ช่วยช่างเขียนแผนที่ ดำเนินการเขียนรูปแผนที่ในแบบพิมพ์โฉนดที่ดิน น.ส.3 ก. น.ส.3 ข. และแบบพิมพ์ใบแทน กันเขตรูปแผนที่ในโฉนดที่ดิน น.ส.3 ก.

การปฏิบัติงานในงานรังวัดให้ปฏิบัติภายในกรอบของสายงานมีกำหนดให้หัวหน้างานรังวัดตรวจระเบียบการรังวัดทุกประเภทให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ ควบคุมกำกับเร่งรัดติดตามการปฏิบัติงานของช่างรังวัดทุกคน แต่ละสายงานหารช่างรังวัดผู้ใดมีงานค้าง

เกิน 10 ราย ต่อเดือนและเกินระยะเวลา 22 วัน ตามที่กรมที่ดินกำหนดให้เร่งรัดติดตาม และแจ้งหัวหน้าฝ่ายรังวัดทราบเพื่อรายงานให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทราบ และพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี ในกรณีหัวหน้างานรังวัดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้ช่างรังวัดสามารถส่งเรื่องรังวัดกับหัวหน้างานสายอื่นได้ แต่ต้องขออนุญาตจากหัวหน้าฝ่ายรังวัดก่อนทุกครั้ง

ดังนั้นการทำงานของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้ประกาศของกรมที่ดินในการเปลี่ยนแปลง ส.ค.1 เป็น โฉนด ภายในระยะเวลา 2 ปี คือตั้งแต่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 ถึง 6 กุมภาพันธ์ 2553 จึงเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายรังวัดที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ๆ หนักมาก ที่ต้องให้บริการประชาชนในเขตอำเภอหัวหิน ซึ่งถือเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวสูง และมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงที่ต้องสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร รวมถึงสร้างความเชื่อถือให้หมู่ประชาชนในเขตอำเภอหัวหิน

#### 5.5 งานโครงการพัฒนาสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ปีงบประมาณ พ.ศ.2550

โครงการกิจกรรม 5 ส. ประจำปีงบประมาณ 2550 สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

เพื่อปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานที่ดินให้เป็นระเบียบ ประหยัดงบประมาณแผ่นดิน เจ้าหน้าที่มีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ส่งผลต่อสุขภาพกายและใจของผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เป็นพื้นฐานในการยกระดับคุณภาพเข้าสู่การพัฒนามาตรฐานสากล ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

โครงการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส้วมสะอาด

โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินฯ ให้เกิดความพึงพอใจ เป็นการพัฒนาส้วมให้ได้มาตรฐาน ห้องส้วมสะอาด มีเพียงพอปลอดภัย ถูกหลักสุขาภิบาล ผู้ใช้ส้วมมีพฤติกรรมการใช้ส้วมได้อย่างถูกต้อง และเป็นตัวอย่างแก่ส่วนราชการอื่นและชุมชน

### โครงการก่อสร้างถนนภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

โครงการนี้จัดทำขึ้นเนื่องจากถนนภายในชำรุดเสียหาย ได้ดำเนินการซ่อมแซมไว้เป็นการชั่วคราวแล้ว แต่เพื่อให้เป็นการถาวรจึงจัดทำโครงการขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้รับความสะดวก ปลอดภัยในการใช้ถนนภายใน ทำให้ภูมิทัศน์บริเวณภายในสำนักงานที่ดินฯ เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานที่ดิน อยู่ระหว่างจัดหาผู้บริจา

### โครงการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน สวยด้วยกล้วยไม้

โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมให้มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นที่พักผ่อนสำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และเป็นตัวอย่างแก่ส่วนราชการอื่นและชุมชน (สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2550)

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนพร แสงขำ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการยอมรับนวัตกรรมของครูสังกัดกรมสามัญที่เข้าร่วมโครงการการศึกษาระบบทางไกลผ่านดาวเทียม”

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการยอมรับ นวัตกรรมการศึกษาระบบทางไกลผ่านดาวเทียม ของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน จำนวน 350 คน จาก 75 โรงเรียนทั่วประเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่าง (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแปรทางเดียว (One – Way ANOVA) การทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของ Scheffe และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC\*ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการงานการศึกษาระบบทางไกลผ่านดาวเทียมที่มีลักษณะทางประชากร กันจะมีความคาดหวังและพึงพอใจต่อโครงการนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1
2. ความคาดหวังของครูที่เข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กับพฤติกรรมการใช้สื่อการสอนในโครงการฯ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 2

3. ความพึงพอใจของครูที่เข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กับพฤติกรรมการใช้สื่อการสอนในโครงการซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 3

4. การยอมรับการสื่อสารระบบทางไกลผ่านดาวเทียม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กับระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 4

ลักษณะ สิริรัตนพลกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเลคติน” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2543 จากกลุ่มตัวอย่าง 236 คน สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.1) อายุเฉลี่ย 29 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย 6,000 / เดือน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง ด้านที่ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุด คือความปลอดภัยของบริการที่ให้ ด้านที่ผู้ประกันตนพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ทดแทน ในระดับปานกลาง สภาพการจัดบริการด้านระบบการให้บริการและด้านผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ที่ใช้บริการกับระยะเวลาอนพักรักษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยด้านระบบการให้บริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P\text{-value} < 0.001$ ) ส่วนความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ทดแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P\text{-value} < 0.05$ ) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคมมากยิ่งขึ้น ด้านระบบการให้บริการ ควรจัดสภาพการให้บริการที่พอเพียงทั่วถึง ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยจัดให้มีการทำงานนอกเวลาและจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมแพทย์ควรให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วย มีเวลาในการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยมากขึ้น

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามภารกิจหลัก 4 ประการ ของเทศบาลนครศรีธรรมราช และ

ความคิดเห็นรวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการวางแผนงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาลสุ่มตัวอย่างครัวเรือนจากชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาล 6 ชุมชน จำนวน 300 ครัวเรือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยจัดทำข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาโครงการสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมืองการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน”เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม ที่มุ่งศึกษาถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในช่วง 2 สัปดาห์ 200 ราย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากกลุ่มประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3. สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (System Sampling) โดยใช้เลข 2 เป็นตัวเลขสุ่มคือสัมภาษณ์คนที่ 2-4-6-8-.....จนครบจำนวน 150 ราย

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้กรอกแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เรื่องที่มาขอรับบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad : \quad n = \text{กลุ่มตัวอย่าง} \quad e = 0.05 \quad n = \frac{200}{1 + 200(0.05)^2} \quad n = 133.33$$

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่างๆ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายมีความยุติธรรม
6. ความพึงพอใจต่อประชาสัมพันธ์ครบถ้วนทุกด้าน
7. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

มีจำนวน 19 ข้อ แต่ละข้อจะมีคำตอบที่เป็นการวัดตามมาตรการอันตรภาค โดย Linkent scale โดยแบ่งให้คะแนนดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

โดยเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ใช้แนวทางของ John W. Best ในการแปลความหมายโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะถึงปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับและแนวทางการปรับปรุงการบริการ เพื่อจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล

### 3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเพื่อเป็นแนวทางและขอบเขตการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบหลักการและวิธีการในการสร้างแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถาม ด้วยการจัดเป็นหมวดหมู่ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของงานวิจัยเป็นเกณฑ์
4. สร้างแบบสอบถามแล้วนำไปให้คณะอาจารย์ตรวจสอบ เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือในเชิงเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์
5. ทดสอบความแม่นยำตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามจากผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความแม่นยำตรงของเครื่องมือ ได้ความแม่นยำโดยรวมร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความแม่นยำในระดับ “มากที่สุด” โดยเทียบจากตารางมาตรฐานความแม่นยำตรง (ดร.สุธรรม รัตนโชติ 2551:120) โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 5

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 รายโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ภายในของแบบสอบถามแต่ละข้อกับแบบสอบถามโดยรวมซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ 0.9268 ซึ่งมีความหมายว่า “มากที่สุด”

ตารางที่ 5 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ประเด็น	ระดับความแม่นยำตรง					
	1	2	3	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำตรงมากที่สุด
1.1 ความประทับใจในการขอรับบริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำตรงมากที่สุด
1.2 ความสะดวกในการประสานงาน	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำตรงมากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำตรงมากที่สุด
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำตรงมากที่สุด
1.5 ระยะเวลาในการแจ้งผล	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำตรงมากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความแม่นยำ					
	1	2	3	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความหมาย
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
2.2 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการปรึกษา	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
2.4 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
2.5 ความเหมาะสมของการแต่งกาย	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
3.1 มีการประชาสัมพันธ์อย่างพอเพียง	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
3.2 การจัดสถานที่นั่งคอย	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
3.3 การเผยแพร่เอกสาร/แผ่นพับ/ประกาศ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
3.4 การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มารับบริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
3.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร/กาแฟ ฯลฯ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
5. ค่าใช้จ่ายมีความยุติธรรมมากน้อยแค่ไหน	5	4	5		93.33	แม่นยำมากที่สุด
6. ประชาสัมพันธ์ครบถ้วนทุกด้านมากน้อยแค่ไหน	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด
7. ช่องทางในการติดต่อยากง่ายมากน้อยแค่ไหน	5	4	5	4.67	93.33	แม่นยำมากที่สุด

- หมายเหตุ :
1. มีความแม่นยำโดยรวมร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  5. ด้านผลของการให้บริการมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  6. ด้านค่าใช้จ่ายมีความยุติธรรมมากน้อยแค่ไหนมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  7. ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วนทุกด้านมากน้อยแค่ไหนมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  8. ด้านช่องทางในการติดต่องานง่ายมากน้อยแค่ไหนมีความแม่นยำร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด
  9. 1,2,3 คือ ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายของสำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ซึ่งเป็นผู้กำหนดรูปแบบและแนวทางการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตกับหัวหน้าส่วนราชการ เจ้าพนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อขอความร่วมมือจากประชาชนที่เข้ารับบริการกับสำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม 2551
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมกลับมาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอน ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อหาความถี่ค่า

ร้อยละ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง 133 คนและเพิ่มเติมด้วยผู้มารับบริการรายเก่าอีกจำนวน 17 ราย รวมเป็น 150 ราย ที่ได้รับแบบสอบถามตอบคืนมา 150 ชุด คิดเป็น 100%

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและการบรรยายโดยการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์การพรรณนา โดยการแยกเป็น 2 คำตอบคือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณเพื่อหาความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆด้วยค่า ANOVA

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะภาพทางประชากร เศรษฐกิจสังคมและวัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับสำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอาชีพ

สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้

สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ จากการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามแล้วมาประมวลผลเพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายคุณลักษณะประชากรของประชากรที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับฝ่ายรังวัด สำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยใช้โปรแกรม SPSS

การวิเคราะห์ในเชิงพรรณนาที่วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งในเชิงให้การสนับสนุนและในเชิงคัดค้านที่มีต่อสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งได้ไว้เป็นการศึกษาครั้งนี้และศึกษาความคิดเห็น ข้อเท็จจริงต่างๆ และข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาผลสรุป

### การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. บรรยายข้อมูลของแต่ละตัวแปรด้านสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ความถี่, ร้อยละ, ช่วง, mean , mode , median , S.D
2. ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยทดสอบสมมติฐานแตกต่างด้วย t-test, F-test ทดสอบสมมติฐานแบบสหสัมพันธ์ด้าน r (Correlation Coefficient) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้วยค่า ANOVA
3. สร้างแบบทางสถิติของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ Multiple Linear Requersions
4. Association – ความสอดคล้อง  $X^2$  – chi – square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปรความหมาย

n	แทนขนาดตัวอย่าง	
$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย	
S.D.	แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
t	แทนค่าสถิติในการพิจารณา	t – distribution
F	แทนค่าสถิติในการพิจารณา	F – distribution
*	แทนค่านัยสำคัญทางสถิติ	

## บทที่ 4

### ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรมศึกษา ฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยเกี่ยวกับด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และเรื่องที่มาติดต่อ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทั้งหมด 200 รายโดยสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (System Sampling) ในช่วง 2 สัปดาห์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ราย โดยใช้สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความแม่นยำตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความแม่นยำของเครื่องมือได้ความแม่นยำโดยรวมร้อยละ 93.33 หมายความว่ามีความแม่นยำมากที่สุด และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าที่ 0.9268 ซึ่งมีความหมายว่า “มากที่สุด” ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยทดสอบสมมติฐานแตกต่างด้วย t-test หรือ F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณเพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้วยค่า ANOVA โดยใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ

เป็นการนำเสนอข้อมูลสถานภาพทางประชากร ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มารับบริการ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ตามตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ จำแนกตามสถานภาพทางประชากรสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

สถานภาพทางทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>จำแนกตามเพศ</b>		
1. เพศชาย	76	50.7
2. เพศหญิง	74	49.3
รวม	150	100
<b>จำแนกตามอายุ</b>		
1. ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	2.0
2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	20.0
3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	31.3
4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	30.7
5. 56 ปี ขึ้นไป	24	16.0
รวม	150	100
<b>จำแนกตามการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษา	28	18.7
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	12.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	12.0
4. ปวส./อนุปริญญา	27	18.0
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	59	39.3
รวม	150	100
<b>จำแนกตามรายได้</b>		
1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	12.0
2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	21.3
3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	31.4
4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	35.3
รวม	150	100

ตารางที่ 6 (ต่อ)

สถานภาพทางทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>จำแนกตามอาชีพ</b>		
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	18.0
2. พนักงานบริษัท	35	23.3
3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	37.3
4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	27	18.0
5. ข้าราชการเกษียณ	5	3.3
รวม	150	100
<b>จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อ</b>		
1. ออกโฉนด	23	15.4
2. แบ่งแยก	53	35.3
3. รวมโฉนดที่ดิน	8	5.3
4. กรณีพิพาท	3	2.0
5. สอบเขตที่ดิน	63	42.0
รวม	150	100

จากตารางที่ 6 เป็นการศึกษาจำนวนและร้อยละของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามสถานภาพทางประชากร เศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

1. จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 50.7 และเป็นเพศหญิงจำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 49.3

2. จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่มีอายุ 36 ปีถึง 45 ปีจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคืออายุ 46 ปีถึง 55 ปีจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 30.7 อายุ 26 ปีถึง 35 ปีจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 56 ปี ขึ้นไปจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุด คือ อายุ ตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปีจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0

3. จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 18.7 ระดับ ปวส./อนุปริญญาจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 18.0 และที่น้อยที่สุดมี 2 ระดับการศึกษาที่เท่ากัน คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0

4. จำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือนจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือนจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 น้อยสุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือนจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0

5. จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคืออาชีพ พนักงานบริษัทจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 23.3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 18.0 เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมงจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุด ข้าราชการเกษียณจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 3.3

6. จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่มาติดต่อเกี่ยวกับเรื่องสอบเขตที่ดิน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือแบ่งแยกจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 35.3 ออกโฉนดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 รวมโฉนดที่ดินจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 5.3 และน้อยที่สุด คือ กรณีพิพาทจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะภาพทางประชากร เศรษฐกิจสังคมและ วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

การให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน	ระดับความพึงพอใจ			
	n	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	150	3.35	0.69	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	150	3.54	0.82	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	150	3.38	0.64	ปานกลาง
4. ด้านผลของการให้บริการ	150	3.41	0.73	ปานกลาง
5. ด้านค่าใช้จ่าย	150	3.47	0.73	ปานกลาง
6. ด้านประชาสัมพันธ์	150	3.44	0.74	ปานกลาง
7. ด้านช่องทางในการติดต่องาน	150	3.46	0.76	ปานกลาง
ภาพโดยรวม	150	3.43	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านช่องทางในการติดต่องาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.43$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.38$ ) และด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจ  
จำแนกตามสถานภาพทางประชากรสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและ  
วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

สถานภาพทางประชากรทางเศรษฐกิจสังคมและ วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	n	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
1. จำแนกตาม เพศ				
เพศชาย	76	3.39	0.58	ปานกลาง
เพศหญิง	74	3.47	0.58	ปานกลาง
รวม	150	3.43	0.58	ปานกลาง
2. จำแนกตามอายุ				
ตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปี	3	3.55	1.00	มาก
26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.59	0.63	มาก
36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.39	0.59	ปานกลาง
46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.49	0.53	ปานกลาง
56ปี ขึ้นไป	24	3.16	0.53	ปานกลาง
รวม	150	3.43	0.58	ปานกลาง
3. จำแนกตามการศึกษา				
ประถมศึกษา	28	3.41	0.62	ปานกลาง
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.32	0.29	ปานกลาง
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	3.52	0.53	มาก
ปวส./อนุปริญญา	27	3.33	0.58	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.50	0.64	มาก
รวม	150	3.43	0.58	ปานกลาง
4. จำแนกตามรายได้				
ตั้งแต่10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.34	0.41	ปานกลาง
ตั้งแต่15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.35	0.68	ปานกลาง
ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.50	0.49	มาก
ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.45	0.64	ปานกลาง
รวม	150	3.43	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

สถานภาพทางประชากรทางเศรษฐกิจสังคมและ วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	n	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
5. จำแนกตามอาชีพ				
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	3.33	0.56	ปานกลาง
พนักงานบริษัท	35	3.39	0.45	ปานกลาง
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	3.55	0.72	มาก
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	27	3.41	0.50	ปานกลาง
ข้าราชการเกษียณ	5	3.20	0.25	ปานกลาง
รวม	150	3.43	0.58	ปานกลาง
6. จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อ				
ออกโฉนด	23	3.29	0.72	ปานกลาง
แบ่งแยก	53	3.41	0.55	ปานกลาง
รวมโฉนดที่ดิน	8	3.45	0.57	ปานกลาง
กรณีพิพาท	3	3.53	0.24	มาก
สอบเขตที่ดิน	63	3.46	0.55	ปานกลาง
รวม	150	3.42	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและวัตถุประสงค์ที่มารับบริการเป็นดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ซึ่งมากกว่าเพศชายที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ )

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้ที่มีอายุ 26 ปี ถึง 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) และ อายุ 46 ปี ถึง 55 ปี อายุ 36 ปี ถึง 45 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $\bar{X} = 3.39$ ,  $\bar{X} = 3.16$  ตามลำดับ)

3. จำแนกตามการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) และผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ปวส./อนุปริญญา และมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $\bar{X} = 3.33$ ,  $\bar{X} = 3.32$  ตามลำดับ)

4. จำแนกตามรายได้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้ที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน และตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $\bar{X} = 3.35$ ,  $\bar{X} = 3.34$  ตามลำดับ)

5. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการเกษียณมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $\bar{X} = 3.33$ ,  $\bar{X} = 3.20$  ตามลำดับ)

6. จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในเรื่องกรณีพิพาทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในเรื่องสอบเขตที่ดินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) วัตถุประสงค์ในเรื่องรวมโฉนดที่ดิน วัตถุประสงค์ในเรื่องแบ่งแยก และวัตถุประสงค์ในเรื่องออกโฉนดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $\bar{X} = 3.33$  และ  $\bar{X} = 3.20$  ตามลำดับ)

### ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนนี้เป็นการแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งในเชิงให้การสนับสนุนและในเชิงคัดค้าน ที่มีต่อสมมติฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ที่ได้ตั้งไว้ในการศึกษาในครั้งนี้

**สมมติฐานที่ 1** ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ

1.1 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.1 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกันไปตามเพศ

1.2 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.2 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันไปตามเพศ

1.3 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.3 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปตามเพศ

1.4 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.4 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการแตกต่างกันไปตามเพศ

1.5 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.5 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไปตามเพศ

1.6 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.6 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันไปตามเพศ

1.7 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.7 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานแตกต่างกันไปตามเพศ

ตารางที่ 9 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	เพศชาย	76	3.39	0.58	0.063	0.802
	เพศหญิง	74	3.47	0.58		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	เพศชาย	76	3.33	0.71	0.118	0.731
	เพศหญิง	74	3.37	0.66		
ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ	เพศชาย	76	3.41	0.68	3.819	0.053
	เพศหญิง	74	3.67	0.94		
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	เพศชาย	76	3.42	0.67	0.639	0.425
	เพศหญิง	74	3.34	0.60		
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	เพศชาย	76	3.33	0.76	1.665	0.199
	เพศหญิง	74	3.49	0.69		
ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย	เพศชาย	76	3.42	0.75	0.442	0.507
	เพศหญิง	74	3.50	0.71		
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์	เพศชาย	76	3.44	0.77	0.002	0.961
	เพศหญิง	74	3.44	0.71		
ความพึงพอใจต่อช่องทาง ในการติดต่องาน	เพศชาย	76	3.46	0.75	0.028	0.868
	เพศหญิง	74	3.44	0.76		

กำหนดให้  $\alpha = 0.05$

### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้วยค่าสถิติ F,t-test จากตารางที่ 9

เพศกับระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.802 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.731 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.053 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.425 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.199 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.507 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.961 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.868 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุ

2.1 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันตามอายุ

2.1 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกันตามอายุ

2.2 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการไม่แตกต่างกันตามอายุ

2.2 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันตามอายุ

2.3 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันตามอายุ

2.3 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันตามอายุ

2.4 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการไม่แตกต่างกันตามอายุ

2.4 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการแตกต่างกันตามอายุ

2.5 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันตามอายุ

2.5 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายแตกต่างกันตามอายุ

2.6 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันตามอายุ

2.6 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันตามอายุ

2.7 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

2.7 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานแตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 10 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.55	1.00	2.012	0.096
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.59	0.63		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.39	0.59		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.49	0.53		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.16	0.53		
ความพึงพอใจกระบวนการ ให้บริการ	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.07	0.12	1.586	0.181
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.55	0.79		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.29	0.66		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.42	0.65		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.13	0.66		
ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ ให้บริการ	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.73	1.21	2.631	0.037*
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.88	1.24		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.46	0.69		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.57	0.58		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.18	0.13		
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.50	0.99	0.358	0.838
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.46	0.60		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.32	0.66		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.43	0.60		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.31	0.70		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.33	0.58	1.845	0.123
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.53	0.68		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.36	0.76		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.54	0.72		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.09	0.67		
ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย	ตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปี	3	3.55	1.00	1.497	0.212
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.59	0.63		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.39	0.59		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.49	0.53		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.16	0.53		
ความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.07	0.12	1.049	0.384
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.55	0.79		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.29	0.66		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.42	0.65		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.13	0.66		
ความพึงพอใจต่อช่องทาง ในการติดต่องาน	ตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี	3	3.73	1.21	1.744	0.143
	2. 26 ปี ถึง 35 ปี	30	3.88	1.24		
	3. 36 ปี ถึง 45 ปี	47	3.46	0.69		
	4. 46 ปี ถึง 55 ปี	46	3.57	0.58		
	5. 56 ปี ขึ้นไป	24	3.18	0.13		

กำหนดให้  $\alpha = 0.05$

### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้วยค่าสถิติ F,t-test จากตารางที่ 10

อายุกับระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.096 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.181 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) หมายความว่า ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า  $\alpha = 0.05$  ดังนั้นอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.838 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.123 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.212 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.384 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

อายุกับระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.143 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ดังนั้นอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.1 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.1 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.2 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.2 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.3 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.3 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.4 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.4 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.5 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.5 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.6 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.6 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.7 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

3.7 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานแตกต่างกันไป ตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 11 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	1. ประถมศึกษา	28	3.41	0.62	0.600	0.663
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.32	0.29		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	3.52	0.53		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.33	0.58		
	5. ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.50	0.64		
ความพึงพอใจ กระบวนการให้บริการ	1. ประถมศึกษา	28	3.30	0.68	0.978	0.422
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.32	0.44		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	3.41	0.67		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.16	0.68		
	5. ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.46	0.76		
ความพึงพอใจต่อ บุคลากรที่ให้บริการ	1. ประถมศึกษา	28	3.32	0.67	0.698	0.595
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.47	0.55		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	3.59	0.57		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.63	1.30		
	5. ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.61	0.75		
ความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	1. ประถมศึกษา	28	3.46	0.70	0.835	0.505
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.28	0.54		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	3.44	0.55		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.22	0.47		
	5. ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.44	0.72		

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจต่อผลของ การให้บริการ	1. ประถมศึกษา	28	3.30	0.72	1.137	0.341
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.50	0.62		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	18	3.17	0.71		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.37	0.63		
	5.ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.53	0.80		
ความพึงพอใจต่อ ค่าใช้จ่าย	1. ประถมศึกษา	28	3.41	0.84	0.559	0.693
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.38	0.61		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	18	3.41	0.71		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.37	0.62		
	5.ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.57	0.77		
ความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์	1. ประถมศึกษา	28	3.30	0.77	1.402	0.236
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.33	0.68		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	18	3.44	0.70		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.29	0.72		
	5.ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.61	0.74		
ความพึงพอใจต่อ ช่องทางในการติดต่องาน	1. ประถมศึกษา	28	3.33	0.73	1.691	0.155
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.33	0.76		
	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	18	3.44	0.70		
	4. ปวส./อนุปริญญา	27	3.30	1.71		
	5.ปริญญาตรีขึ้นไป	59	3.64	0.78		

กำหนดให้  $\alpha = 0.05$



ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาดังนั้นระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามอาชีพ

สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามอาชีพ

4.1 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.1 สมมติฐานเลือก(Ha) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกันตามอาชีพ

4.2 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.2 สมมติฐานเลือก(Ha) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันตามอาชีพ

4.3 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.3 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันตามอาชีพ

4.4 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.4 สมมติฐานเลือก(Ha) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการแตกต่างกันตามอาชีพ

4.5 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.5 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายแตกต่างกันตามอาชีพ

4.6 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.6 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันตามอาชีพ

4.7 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

4.7 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานแตกต่างกันตามอาชีพ

ตารางที่ 12 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจ โดยรวม	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	3.33	0.56	0.907	0.462
	2. พนักงานบริษัท	34	3.39	0.45		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	48	3.55	0.72		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	26	3.41	0.51		
	5. ข้าราชการเกษียณ	5	3.20	0.25		
ความพึงพอใจต่อ กระบวนการ ให้บริการ	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	3.26	0.65	0.691	0.599
	2. พนักงานบริษัท	35	3.31	0.58		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	3.47	0.80		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	26	3.30	0.64		
	5. ข้าราชการเกษียณ	5	3.16	0.48		
ความพึงพอใจต่อ บุคลากรที่ให้บริการ	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	3.59	1.32	0.596	0.666
	2. พนักงานบริษัท	35	3.43	0.62		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	3.65	0.74		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	26	3.45	0.65		
	5. ข้าราชการเกษียณ	5	3.28	0.41		
ความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	3.20	0.48	0.804	0.524
	2. พนักงานบริษัท	35	3.38	0.54		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	3.42	0.75		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	26	3.50	0.66		
	5. ข้าราชการเกษียณ	5	3.36	0.52		

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจต่อผล ของการให้บริการ	1. ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	27	3.30	0.54	0.863	0.488
		35	3.46	0.61		
	2. พนักงานบริษัท	56	3.50	0.91		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	3.35	0.63		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	5	3.00	0.00		
	5. ข้าราชการเกษียณ					
ความพึงพอใจต่อ ค่าใช้จ่าย	1. ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	27	3.33	0.55	1.381	0.244
		35	3.43	0.65		
	2. พนักงานบริษัท	56	3.61	0.85		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	3.42	0.75		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	5	3.00	0.00		
	5. ข้าราชการเกษียณ					
ความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	3.33	0.55	1.067	0.375
		35	3.43	0.69		
	2. พนักงานบริษัท	56	3.57	0.89		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	3.38	0.64		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	5	3.00	0.00		
	5. ข้าราชการเกษียณ					
ความพึงพอใจต่อ ช่องทางในการ ติดต่องาน	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	3.41	0.57	1.656	0.163
		35	3.40	0.69		
	2. พนักงานบริษัท	56	3.61	0.91		
	3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	3.38	0.64		
	4. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	5	2.80	0.45		
	5. ข้าราชการเกษียณ					

กำหนดให้  $\alpha = 0.05$

#### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้วยค่าสถิติ F,t-test จากตารางที่ 12

อาชีพกับระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.462 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.599 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.666 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.524 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.488 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.244 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.375 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

อาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.163 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ดังนั้นอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้

สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้

5.1 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.1 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกันไปตามรายได้

5.2 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.2 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันไปตามรายได้

5.3 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.3 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปตามรายได้

5.4 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.4 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการแตกต่างกันไปตามรายได้

5.5 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.5 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไปตามรายได้

5.6 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.6 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันไปตามรายได้

5.7 สมมติฐานว่าง (Ho) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

5.7 สมมติฐานเลือก (Ha) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานแตกต่างกันไปตามรายได้

ตารางที่ 13 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำแนกตามรายได้

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ รายได้	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.34	0.41	0.535	0.659
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.35	0.68		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.50	0.49		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.45	0.64		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.43	0.51	0.614	0.607
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.23	0.78		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.43	0.65		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.33	0.72		
ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.48	0.62	0.362	0.781
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.43	0.82		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.61	0.60		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.56	1.06		
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.21	0.55	1.066	0.366
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.31	0.71		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.50	0.60		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.38	0.63		
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.11	0.67	2.010	0.115
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.44	0.84		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.57	0.68		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.35	0.68		
ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.22	0.73	1.656	0.179
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.41	0.85		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.64	0.64		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.42	1.72		

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ รายได้	n	$\bar{X}$	S.D	F,t	Sig
ความพึงพอใจต่อการ ประชาสัมพันธ์	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.22	0.64	1.073	0.363
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.40	0.87		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.57	0.65		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.42	0.75		
ความพึงพอใจต่อ ช่อง ทางการติดต่อ งาน	1. ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน	18	3.17	0.78	1.457	0.229
	2. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน	32	3.47	0.92		
	3. ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน	47	3.59	0.64		
	4. ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	53	3.42	0.72		

กำหนดให้  $\alpha = 0.05$

#### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ด้วยค่าสถิติ F,t-test จากตารางที่ 13

รายได้กับระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.659 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.607 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อนักลากรที่ให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.781 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อนักลากรที่ให้บริการ

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.366 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการพบว่า  $F,t$  มีค่า Sig = 0.115 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

เพศกับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายพบว่า  $F,t$  มีค่า Sig = 0.179 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามเพศ ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์พบว่า  $F,t$  มีค่า Sig = 0.363 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

รายได้กับระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานพบว่า  $F,t$  มีค่า Sig = 0.229 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามรายได้ ดังนั้นรายได้ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

**สมมติฐานที่ 6** ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.1 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.1 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.2 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการไม่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.2 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.3 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.3 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.4 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.4 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.5 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.5 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.6 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.6 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.7 สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

6.7 สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ

ตารางที่ 14 การทดสอบสมมติฐานที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ วัตถุประสงค์	n	$\bar{X}$	S.D	F.t	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	1. ออกโฉนด	23	3.29	0.72	0.373	0828
	2. แบ่งแยก	53	3.41	0.55		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.45	0.57		
	4. กรณีพิพาท	3	3.53	0.24		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.46	0.55		
ความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	1. ออกโฉนด	23	3.26	0.76	0.182	0.948
	2. แบ่งแยก	53	3.39	0.63		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.30	0.56		
	4. กรณีพิพาท	3	3.47	0.81		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.32	0.71		
ความพึงพอใจต่อบุคลากร ที่ให้บริการ	1. ออกโฉนด	23	3.50	1.48	0.346	0.846
	2. แบ่งแยก	53	3.48	0.70		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.73	0.41		
	4. กรณีพิพาท	3	3.93	0.21		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.54	0.64		
ความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	1. ออกโฉนด	23	3.12	0.63	1.892	0.115
	2. แบ่งแยก	53	3.39	0.62		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.17	0.60		
	4. กรณีพิพาท	3	3.07	0.12		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.05	0.64		
ความพึงพอใจต่อผลของ การให้บริการ	1. ออกโฉนด	23	3.38	0.78	0.81	0.521
	2. แบ่งแยก	53	3.39	0.77		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.00	0.76		
	4. กรณีพิพาท	3	3.67	0.58		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.45	0.64		

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ วัตถุประสงค์	n	$\bar{X}$	S.D	F.t	Sig
ความพึงพอใจต่อ ค่าใช้จ่าย	1. ออกโฉนด	23	3.34	0.77	0.602	0.662
	2. แบ่งแยก	53	3.40	0.77		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.28	0.95		
	4. กรณีพิพาท	3	3.66	0.58		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.54	0.64		
ความพึงพอใจต่อการ ประชาสัมพันธ์	1. ออกโฉนด	23	3.30	0.82	1.047	0.385
	2. แบ่งแยก	53	3.32	0.76		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.37	0.74		
	4. กรณีพิพาท	3	3.66	0.57		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.56	0.66		
ความพึงพอใจต่อช่องทาง ในการติดต่องาน	1. ออกโฉนด	23	3.35	0.88	0.615	0.653
	2. แบ่งแยก	53	3.36	0.76		
	3. รวมโฉนดที่ดิน	8	3.37	0.74		
	4. กรณีพิพาท	3	3.66	0.57		
	5. สอบเขตที่ดิน	63	3.54	0.69		

กำหนดให้  $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ด้วยค่าสถิติ F,t-test จากตารางที่ 14

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.828 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.948 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) คือยอมรับว่า

ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.846 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) คือยอมรับว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.115 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) คือยอมรับว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.521 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) คือยอมรับว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.662 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) คือยอมรับว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์พบว่า F,t มีค่า Sig = 0.385 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) คือยอมรับว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องานพบว่า F,t มีค่า Sig = 0.653 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) คือยอมรับว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่องาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของสถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม วัตถุประสงค์ที่มารับบริการและปัจจัยทางการตลาดและบริการกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะด้านบุคลากรที่ให้บริการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F,t-test พบว่านัยสำคัญทางสถิติที่ค่า Sig = 0.053 คือ เพศหญิง ( $\bar{X} = 3.67$ ) มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 3.46$ ) ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างไปตามเพศโดยเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นการยอมรับ สมมติฐานเลือก (Ha) และปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) ดังนั้น เพศมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ต่อกระบวนการให้บริการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อผลของการให้บริการ ต่อค่าใช้จ่าย ต่อการประชาสัมพันธ์ และต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อบุคลากรที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญค่า Sig = 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) ยอมรับสมมติฐานเลือก (Ha) หมายความว่า ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า  $\alpha = 0.05$  ดังนั้นอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่างทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)พบว่าผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 35 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการสูงกว่าผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 36 ปี ถึง 45 ปี และผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 35 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการสูงกว่าผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทั้ง 7 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในระดับกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจด้านช่องทางในการติดต่องาน มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันคือ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.64$ )น่าจะมีระดับความพึงพอใจมากรองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( $\bar{X} = 3.44$ )การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และ การศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจเท่ากันที่ ( $\bar{X} = 3.33$ ) และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา ( $\bar{X} = 3.30$ )

อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจใน 7 ด้าน แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจด้านต่อผลของการให้บริการ มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันคือ ผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ( $\bar{X} = 3.50$ ) น่าจะมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานบริษัท ( $\bar{X} = 3.46$ ) เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ( $\bar{X} = 3.35$ ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X} = 3.30$ ) และน้อยที่สุด คือ ข้าราชการเกษียณ ( $\bar{X} = 3.00$ )

ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในด้านต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันคือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน ( $\bar{X} = 3.50$ ) น่าจะมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามด้วยผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ( $\bar{X} = 3.31$ ) และน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน ( $\bar{X} = 3.21$ )

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันคือ วัตถุประสงค์ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาท ( $\bar{X} = 3.67$ ) น่าจะมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ รับบริการเรื่องสอบเขตที่ดิน ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามด้วยรับบริการเรื่องแบ่งแยก ( $\bar{X} = 3.39$ ) และรับบริการเรื่องออกโฉนด ( $\bar{X} = 3.31$ ) น้อยที่สุด คือ รับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดิน ( $\bar{X} = 3.21$ )

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน สรุปได้ว่า สถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ พบว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านช่องทางในการติดต่องานสำหรับด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามเพศและจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และเรื่องที่มาติดต่อ โดยกำหนดเขตการศึกษาเฉพาะผู้มารับบริการกับฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทั้งรายใหม่และรายเก่าในช่วง 2 สัปดาห์ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณเพื่อหาความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และทดสอบสมมติฐานแตกต่างด้วย t-test หรือ F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทดสอบความสัมพันธ์ทางเดียวระหว่างตัวแปรต่างๆ ด้วยค่า ANOVA โดยใช้โปรแกรม SPSS

### สรุปการวิจัย

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน และทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และเรื่องที่มาติดต่อ

ข้อมูลสถานภาพทางประชากรสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.7 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 49.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 36 ปี ถึง 45 ปี ร้อยละ 31.3 รองลงมาคืออายุ 46 ปีถึง 55 ปีร้อยละ 30.7 อายุ 26 ปีถึง 35 ปีร้อยละ 20.0 อายุ 56 ปีขึ้นไปร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุด คืออายุตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปีร้อยละ 2.0 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาร้อยละ 18.7 ระดับ ปวศ./อนุปริญญา

ร้อยละ 18.0 และที่น้อยที่สุดมี 2 ระดับการศึกษาที่เท่ากันร้อยละ 12.0 คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 31.4 คือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 21.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน น้อยสุดร้อยละ 12.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายคิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทร้อยละ 23.3 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.0 เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุด ข้าราชการเกษียณร้อยละ 3.3 วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ส่วนใหญ่มาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง สอบเขตที่ดิน ร้อยละ 42.0 รองลงมาร้อยละ 35.3 คือ แบ่งแยก ออกโฉนดร้อยละ 15.4 รวมโฉนดที่ดินร้อยละ 5.3 และน้อยที่สุดร้อยละ 2.0 คือ กรณีพิพาท

ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินในภาพรวม ( $\bar{X} = 3.43$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามปัจจัยทางการตลาดและบริการ พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางในการติดต่องาน ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วน ด้านผลของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $\bar{X} = 3.46$ ,  $\bar{X} = 3.44$ ,  $\bar{X} = 3.43$ ,  $\bar{X} = 3.38$ ,  $\bar{X} = 3.35$  ตามลำดับ)

ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน แบ่งตามสถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม แบ่งตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ( $\bar{X} = 3.43$ ) อยู่ในระดับปานกลาง แบ่งตามเพศพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ซึ่งมากกว่าเพศชายที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) แบ่งตามอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจผู้ที่มีอายุ 26 ปี ถึง 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 25 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) และอายุ 46 ปี ถึง 55 ปี อายุ 36 ปี ถึง 45 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $\bar{X} = 3.39$ ,  $\bar{X} = 3.16$  ตามลำดับ) แบ่งตามการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) และผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ปวส./อนุปริญญา และมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $\bar{X} = 3.33$ ,  $\bar{X} = 3.32$  ตามลำดับ) แบ่งตามรายได้ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือนมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน และตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $\bar{X} = 3.35$ ,  $\bar{X} = 3.34$  ตามลำดับ) แบ่งตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการเกษียณมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $\bar{X} = 3.33$ ,  $\bar{X} = 3.20$  ตามลำดับ) แบ่งตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในเรื่อง กรณีพิพาทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) รองลงมา คือ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในเรื่อง สอบเขตที่ดินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) และวัตถุประสงค์ในเรื่องรวมโฉนดที่ดิน วัตถุประสงค์ในเรื่องแบ่งแยก และวัตถุประสงค์ในเรื่องออกโฉนดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $\bar{X} = 3.33$  และ  $\bar{X} = 3.20$  ตามลำดับ)

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน สรุปได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะด้านบุคลากรที่ให้บริการ เพศหญิง ( $\bar{X} = 3.67$ ) มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 3.46$ ) ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างไปตามเพศโดยเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นการยอมรับ สมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ดังนั้นเพศมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ทั้งนี้เพราะในการให้บริการของบุคคลกรที่ให้บริการมักมีการให้เกียรติผู้หญิงก่อนตามเหตุผลโดยรวมของสังคม ในปัจจุบันที่มีการให้เกียรติผู้หญิงมากกว่าในอดีตอีกทั้งเพศหญิงที่มาขอรับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความอดทนสูงกว่าเพศชายจึงทำให้บุคคลกรที่ให้บริการมีบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลาย จึงสรุปได้ว่าทำให้บุคคลกรที่มีหน้าที่ให้บริการเกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการ แต่เพศชายโดยธรรมชาติมักใช้เหตุผลของตัวเองตัดสินใจในการขอรับบริการว่าต้องเป็นในแบบที่ตนคิด มีความอดทนต่ำกว่าเพศหญิงในบางครั้งมีการโวยวายผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บรรยากาศในการให้บริการเกิดความตึงเครียดได้ง่ายทำให้การให้บริการของบุคคลกรที่มีหน้าที่ให้บริการ ต้องทำหน้าที่แบบขอให้ผ่านไปเพื่อให้พ้นหน้าที่ของตนเองเท่านั้น

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ต่อกระบวนการให้บริการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อผลของการให้บริการ ต่อค่าใช้จ่าย ต่อการประชาสัมพันธ์ และต่อช่องทางในการติดต่องานไม่แตกต่างกัน คือ ระดับความพึงพอใจผู้ที่มีอายุ 26 ปี ถึง 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปี รองลงมา คือ อายุ 46 ปี ถึง 55 ปี รองลงมา คือ อายุ 36 ปี ถึง 45 ปี และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คืออายุ 56 ปี ขึ้นไป ตามลำดับส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อบุคลากรที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญค่า Sig = 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสรุปได้ว่าสามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) หมายความว่า ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า  $\alpha = 0.05$  ดังนั้นอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่างทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เซฟเฟ (Scheffe) พบว่าผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 35 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการสูงกว่าผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 36 ปี ถึง 45 ปี และผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 35 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการสูงกว่าผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป เมื่อพิจารณาถึงการคาดหวังต่อการได้รับบริการและความอดทนในการรอรับบริการจนครบกระบวนการอายุมีผลต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จะเห็นได้ว่า ผู้มาใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเพราะเป็นที่อยู่ในวัยทำงานมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน แต่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กลับเป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุ 56 ปี ขึ้นไปที่มีความเป็นผู้ใหญ่สูงที่สุด เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการรับบริการสูงกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่นแต่ผลกลับไม่เป็นในแบบที่คนคิดก็อาจมีความคิดที่ต้องบริหารจัดการหลักฐานสำคัญต่างให้เสร็จโดยเร็วเพราะเวลาของตนเองเหลือน้อยก็เป็นได้ จึงควรเห็นว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ จะทำให้ระบบราชการเห็นความสำคัญของประชาชน ซึ่งนั่นก็คือผู้รับบริการนั่นเอง

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทั้ง 7 ด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจะเห็นว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รองลงมาการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และ การศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจเท่ากันที่ และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา ตามลำดับ เพราะผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปเป็นกลุ่ม

ที่มีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของหน่วยงานราชการทั้งนี้ความพึงพอใจนั้นเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับบริการนั้นๆและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือที่เคยได้รับบริการจากองค์กรที่มีการให้บริการที่ดี ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น โดยเฉพาะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจึงเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในรายละเอียดมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า

อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจใน 7 ด้าน คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานบริษัท รองลงมา คือ เกษตรกรรม/ปลุสัตว์/ประมง รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้าราชการเกษียณ ตามลำดับ ถึงแม้อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน มีความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่จะเห็นว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องมีการลงทุนสูง ใช้ทุนในการหมุนเวียนที่ต้องมีความคล่องจึงต้องมีหลักฐานสำคัญเพื่อให้เข้าถึงแหล่งทุนซึ่งในเขตอำเภอหัวหินมีการประเมินราคากลางที่ดินโดยสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้กับสถาบันการเงินทั้งในและนอกพื้นที่อำเภอหัวหิน ของผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายสูงมาก แต่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กลับเป็นกลุ่มข้าราชการเกษียณ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับระบบราชการมาแล้วและมีรายได้ที่แน่นอนอาจเป็นด้วยความที่เป็นข้าราชการเกษียณ กอปรกับเป็นผู้ที่มีอายุมากด้วยจึงมีความคาดหวังที่จะให้ข้าราชการรุ่นหลังให้เกียรติและบริการตนเองให้มีความพิเศษกว่าคนอื่น เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็รู้สึกว่าได้รับบริการไม่ดีเท่าที่ควรก็อาจเป็นไปได้

ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในด้านต่างๆ คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ตามด้วยผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาทต่อเดือนตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากเพราะว่าเป็นกลุ่มที่มีกำลังในการรองรับ

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการของการดำเนินการในแต่ละเรื่องประกอบกับเป็นกลุ่มที่มีการดำเนินการไปเพื่อการลงทุนเพื่อขยายฐานรายได้เมื่อมาขอรับบริการจาก สำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จึงมีความคาดหวังสูงประกอบกับมีรายได้เพียงพอในการดำเนินการ จนจบกระบวนการโดยที่ครอบครัวไม่เกิดผลกระทบมากนัก แต่ในกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทต่อเดือนกลับมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะต้องจัดการรายได้บางส่วนเพื่อครอบครัวจึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ในกระบวนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน คนต้องแบกรับภาระเพิ่มซึ่งในบางครั้งในเรื่องที่มีค่าใช้จ่ายมากอาจต้องแบกรับภาระหนี้สินเพิ่มได้ทั้งนี้ในบางรายที่ไม่สามารถหาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ จนครบกระบวนการได้ ก็จำเป็นต้องหยุดดำเนินการไปในบางช่วงเวลาก็มี

วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน โดยระดับความพึงพอใจของผู้ที่มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาท มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ รับบริการเรื่องสอบเขตที่ดินรับบริการเรื่องแบ่งแยก รองลงมา คือ รับบริการเรื่องออกโฉนด ตามด้วยรับบริการเรื่องแบ่งแยก และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ รับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดิน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ที่ ที่มารับบริการเรื่องกรณีพิพาทมีความพึงพอใจมากที่สุด เพราะว่า เป็นเรื่องที่มีการรักษาประโยชน์ของผู้ที่มาขอรับบริการ ที่ต้องมีการดำเนินการที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องในการรักษาสิทธิของผู้มาขอรับบริการ สำหรับผู้ที่มารับบริการเรื่องรวมโฉนดที่ดิน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นเรื่องที่ต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานมากทั้งยังต้องมีขั้นตอนการทำงานทั้งที่สำนักงานและการลงพื้นที่ เพื่อทำการรื้อวัดสำรวจแผนที่ใหม่ใช้เวลาในการทำงานนานนั่นเอง จึงเป็นเรื่องที่ผู้มาขอรับบริการต้องรอจึงต้องใช้ความอดทนมากอาจเกิดความรู้สึกว่าช้าก็เป็นได้

ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน สรุปได้ว่า สถานภาพทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านช่องทางในการติดต่องาน สำหรับด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามเพศมีความแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.053 และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามอายุ พบว่า  $F, t$  มีค่า Sig = 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  จึง

สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานเลือก ( $H_a$ ) หมายความว่า ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า  $\alpha = 0.05$  ดังนั้นอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ผู้วิจัยได้พิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยเกี่ยวกับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่ายมีความยุติธรรม ด้านช่องทางในการติดต่องาน ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วน ด้านผลของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยรวมจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขในหลายส่วนเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากระดับปานกลางไปเป็น “ระดับมากถึงระดับมากที่สุด” ซึ่งสามารถดำเนินการภายใต้แนวคิดและทฤษฎีของ พาราสุรามาน และคณะ ที่ได้กำหนดมิติในการวัดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม
5. ความมีมารยาท (Courtesy) การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติต่อผู้ให้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) ความเชื่อถือได้ บริการที่ซื่อสัตย์ นำไว้วางใจ

7. ความปลอดภัย (Security) ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระฉ่าง  
เข้าใจ หมดข้อสงสัย
10. ความเข้าใจ (Understanding The Customer) ความเข้าใจถึงความต้องการของ  
ผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจนั้นเกิดจาก การประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของ การบริการเกี่ยวกับบริการนั้นๆและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความ คาดหวังที่มีอยู่หรือที่เคยได้รับบริการจากองค์กรที่มีการให้บริการที่ดี ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ ในการบริการนั้น โดยเฉพาะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในยุคปัจจุบันที่ให้การบริการ สาธารณะจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแนวคิดจากการให้บริการประชาชนไปตามหน้าที่เป็นการ ให้บริการลูกค้าคนสำคัญที่เข้ามาใช้บริการกับองค์กรของเราซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ปีเตอร์ คริกเกอร์ (ค.ศ.1990-2005) เขาได้เสนอว่า “ไม่มีธุรกิจโดยปราศจากลูกค้า” นั่นคือ การให้ ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการจัดตั้งแผนลูกค้าสัมพันธ์ จะทำให้ระบบราชการเห็น ประชาชนเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งประชาชนทั่วไปแล้วย่อมต้องการให้ระบบราชการเห็นตน เป็นลูกค้ามากกว่าผู้ถูกปกครอง ซึ่งนั่นก็คือผู้รับบริการนั่นเอง แม้ว่าองค์กรภาครัฐจะเป็นกลไก สำคัญในการบริหารการพัฒนาประเทศและได้รับใช้ สังคมไทยมาอย่างยาวนานในประวัติศาสตร์ แต่ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรภาครัฐได้ก้าวมาถึงจุดที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างยากที่ จะปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงได้ อันเนื่องมาจากการที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมวัฒนธรรม รวมตลอดถึงการเผชิญแรงกดดันจากกระแสการแปรเปลี่ยนของ สังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์และสถานการณ์การแข่งขันระหว่างประเทศ การปฏิรูประบบราชการจึง จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งก็คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับ หน่วยงานราชการนั้นๆให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการ

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ เรื่องที่มาติดต่อ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งในระดับความ พึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในด้านต่างๆ มีแต่เพียงด้านด้านบุคลากรที่ให้บริการที่พบ

ระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในระดับกลุ่มตัวอย่างเพียงบางกลุ่ม ซึ่งเป็นผลการศึกษาวิจัยที่บ่งบอกว่าปัจจัยเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเรื่องที่มาติดต่อซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจมากนักในการให้บริการของหน่วยงานรัฐ แต่ในเรื่องที่ควรให้ความสำคัญและไม่ควรมองข้ามสำหรับการให้บริการสาธารณะก็คือ ปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากการวิจัยครั้งนี้ ก็คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ (product) ด้านค่าใช้จ่ายมีความยุติธรรม (ราคา.price) ด้านช่องทางในการติดต่องาน (การจัดจำหน่าย.place) ด้านประชาสัมพันธ์ครบถ้วน (การส่งเสริมการตลาด.promotion) สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมีเพียง ด้านบุคลากรที่ให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและอายุ เป็นผลการศึกษาวิจัยที่บ่งบอกว่าปัจจัยภายในองค์กร เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้ที่มาใช้บริการแม้จะเป็นการให้บริการสาธารณะ ตามที่ กุลชน ธนาพงศธร (2538) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ประการแรก หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่มักกล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย ประการที่สอง หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน ประการที่สาม หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด ประการที่สี่ หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ ประการที่ห้า หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ John D. Millet (1954) ที่ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง มองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมาย เลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนเป็นปัจจัยภายในของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ที่ต้องมีการแก้ไขเพื่อปรับปรุงระบบงานภายในองค์กรในการให้บริการกับผู้มารับ บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากระดับปานกลางไปเป็น “ระดับมากถึงระดับ มากที่สุด”

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นสำนักงาน ที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงระบบงานบริการ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก “ระดับปานกลาง” ให้เป็น “ระดับมาก ถึงมาก ที่สุด” ซึ่งสามารถทำได้โดย

## 1. ข้อเสนอแนะที่พบจากวิจัย

1.1 ผู้มาใช้บริการคาดหวังไว้สูงก่อนที่จะได้รับการแต่เมื่อเข้ามาใช้บริการไม่ เป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังเช่น ในประเด็นด้านค่าใช้จ่ายที่ในกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะไว้ใน ประเด็นเดียวกันคือ ในงานบางอย่างสูงเกินไปและมีการแยกเก็บบ่อย ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ เข้าใจอย่างชัดเจนว่าควรจ่ายเท่าไรให้จบในครั้งเดียว โดยยึดหลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้อง ใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

1.2 มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดไม่มีหลักความเสมอภาค การบริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่าง เสมอหน้า และเท่าเทียมกัน การให้บริการต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็น ส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของ บุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับ การดำเนินงานนั้นๆ ด้วยดังนั้นสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ต้องให้ การบริการอย่างเสมอภาคซึ่งหมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คน ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็น ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ไม่มีการลดชั้นตอนให้กับกลุ่มบุคคลและมี การจัดชั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว ไม่ซับซ้อนจนเกินไป

1.3 การให้บริการขาดความต่อเนื่อง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการ ของหน่วยงานต้นสังกัดเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนที่มา ใช้บริการเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการซึ่งเป็นหน้าที่ หลักของผู้ปกครองในการวางแผนงานคุณภาพเพื่อกำหนดการใช้ทรัพยากร ในการผลิตหรือ การให้บริการอย่างเหมาะสม พอเพียง และเกิดประสิทธิภาพการทำงาน แผนงานหลัก แผนงาน ประจำปี หรือแผนพัฒนาองค์กร เป็นต้น และมีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตาม

วัตถุประสงค์คุณภาพที่ตั้งไว้ ผู้นำของสำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ต้องใช้หลักการบริหารอย่างเป็นผู้นำ เพื่อนำทางให้เพื่อนร่วมงานในองค์กรไปสู่เป้าหมายคุณภาพ ทั้งนี้ต้องคงไว้ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย แนวทางการบริหารงานอย่างเป็นผู้นำ ได้แก่ กำหนดวิสัยทัศน์ ให้ชัดเจนตรงตามความต้องการของลูกค้า ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย แล้วสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานมุ่งมั่น สู่เป้าหมาย สร้างค่านิยมส่งเสริมคุณภาพในองค์กรด้วยการฝึกรวม สร้างคุณค่าการทำงานด้วยการส่งเสริมระบบความร่วมมือให้เกิดขึ้นภายในองค์กร สร้างจริยธรรมที่ดีในการทำงานด้วยการเป็นแบบอย่างให้พนักงานเห็น สร้างความเชื่อมั่นขจัดความกลัว และความไม่มั่นคงขององค์กร ด้วยการสร้างความสามัคคี และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สร้างความสำเร็จด้วยการจัดทรัพยากรอย่างพอเพียง สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ด้วยระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้ว แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา ไม่นานจนเกินเหตุ เพียงพอ สม่ำเสมอและความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงไร คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบกับเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ จากฝ่ายรังวัดแต่เพียงฝ่ายเดียวจึงอาจทำให้ได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอเพื่อความสมบูรณ์จำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลให้ครบทุกฝ่าย ในสำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน และขยายกรอบเวลาให้มีความเหมาะสมด้วยการวิจัยที่น่าสนใจและสามารถทำการศึกษาต่อเนื่องได้้นจะเป็นการศึกษาดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของงานบริการแต่ละฝ่ายในสำนักงานที่دينจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในแต่ละฝ่าย จะได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและยังเป็นการแข่งขันภายในเพื่อการบริการประชาชนที่มารับบริการให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้น เกิดความเสมอภาคและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้อีกด้วย

2. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยทางการตลาด และบริการที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อเป็นการลงลึกในรายละเอียดไปที่ละเอียดอ่อนอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายในการบริการ ได้อย่างรอบคอบจนสามารถที่จะสร้างให้ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นได้

3. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ต่อเนื่องเป็นประจำอย่างน้อยทุกๆ 2 ปี เพื่อปรับปรุงงานบริการ และเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมยุคปัจจุบันและอนาคต

4. การให้บริการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดควรมีการศึกษาปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและศึกษาความต้องการของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารงานควบคู่กันไปด้วย

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรมที่ดิน. “ประกาศกรมที่ดินเรื่อง การออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์โดยอาศัยหลักฐานการแจ้งการครอบครองที่ดิน(ส.ก.1.)” 12กุมภาพันธ์ 2551.
- เฉลิมเกียรติ ผิวเกลี้ยง. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานกฎหมายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะการจัดการ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, 2542.
- ชนพร แสงคำ. “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการยอมรับนวัตกรรม ของครูสูงสุดกรมสามัญศึกษาที่เข้าร่วมโครงการศึกษาระบบทางไกลผ่านดาวเทียม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (นศบ.) สาขานิติศาสตร์พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ธีรพงษ์ บัวหล้า. “ระบบราชการไทยและการจัดการภาครัฐแนวใหม่.” เอกสารประกอบการสอนชุด วิชารัฐศาสตร์เบื้องต้นสาขาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546. (อัครสำเนา)
- ประภาวดี สืบสนธิ์. สัมมนาการจัดการสารสนเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- ประยงค์ เต็มขวลา. “รายงานการวิจัยเรื่อง ทักษะคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ.” นำเสนอต่อคณะกรรมการวิสามัญเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิรูประบบราชการ วุฒิสภา, 2547.
- ปิยะดา เวชประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของปรารณาในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- พจมาน เตียววัฒนรัฐติกาล. การบริหารและจัดการองค์กรอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น), 2544.
- ลักขณา สิริรัตนพลกุล. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเลิศสิน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.(วท.ม.)สาขาบริหารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- วรวิภา เทพทอง. หลักกฎหมายที่ดิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติกรรม, 2539.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 9 .กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิชการพิมพ์, 2545.

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน. “ภาระหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ.” (ตุลาคม 2550)  
 \_\_\_\_\_ . “คำสั่งที่ 7 / 2551 เรื่อง การแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่าย  
 รั้งวัด.” 18 มีนาคม 2551.

สุธรรม รัตนโชติ. การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป, 2551.

ศุวิษา วรวิเชียรวงษ์. “ทฤษฎีองค์การและการจัดการ.” เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาองค์กรและ  
 การจัดการ สาขาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร,  
 ม.ป.ป. (อัคราเนา)

เสนาะ ดิยาว. หลักการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

อนุชา อาภาภิรม. “อนาคตศึกษาในศตวรรษที่ 21 ระบบราชการกับอนาคตศึกษา.” มติชนสุด  
สัปดาห์ 29, 1522 (16 – 22 ตุลาคม 2552) : 31

อุษณีย์ จิตตะปาโล. การขายเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : จิตรวัฒน์การพิมพ์, 2545.

ภาคผนวก

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการกับสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัด  
สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ .....

1 2 3

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้เครื่องหมาย ( ) ในช่องที่กำหนด

- |              |   |   |                          |
|--------------|---|---|--------------------------|
|              |   |   | 4                        |
| 1.1 เพศ      | 1 | <input type="checkbox"/> ชาย                            | <input type="checkbox"/> |
|              | 2 | <input type="checkbox"/> หญิง                           | <input type="checkbox"/> |
|              |   |   | 5                        |
| 1.2 อายุ     | 1 | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 15 ปีถึง 25 ปี         | <input type="checkbox"/> |
|              | 2 | <input type="checkbox"/> 26 ปี ถึง 35 ปี                |                          |
|              | 3 | <input type="checkbox"/> 36 ปี ถึง 45 ปี                |                          |
|              | 4 | <input type="checkbox"/> 46 ปี ถึง 55 ปี                |                          |
|              | 5 | <input type="checkbox"/> 56 ปี ขึ้นไป                   |                          |
|              |   |   | 6                        |
| 1.3 การศึกษา | 1 | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา                     | <input type="checkbox"/> |
|              | 2 | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น               | <input type="checkbox"/> |
|              | 3 | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.         | <input type="checkbox"/> |
|              | 4 | <input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา                 | <input type="checkbox"/> |
|              | 5 | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป                | <input type="checkbox"/> |
|              |   |   | 7                        |
| 1.4 อาชีพ    | 1 | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> |
|              | 2 | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท                  |                          |
|              | 3 | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย           |                          |
|              | 4 | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง       |                          |
|              | 5 | <input type="checkbox"/> ข้าราชการเกษียณ                |                          |

1.5 เรื่องที่มาติดต่อกับ ให้ตอบเพียงเรื่องเดียว

1  ออกโฉนด

2  แบ่งแยก

3  กั้นเขตรูปแผนที่

4  กรณีพิพาท

5  อื่นๆ.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ**

**ท่านที่มีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไร**

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					<input type="checkbox"/>
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<input type="checkbox"/>
1.1 ความประทับใจในการขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
1.2 ความสะดวกในการประสานงาน						<input type="checkbox"/>
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา						<input type="checkbox"/>
1.5 ระยะเวลาในการแจ้งผล						<input type="checkbox"/>
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<input type="checkbox"/>
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2.2 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการปรึกษา						<input type="checkbox"/>
2.3 ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2.4 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2.5 ความเหมาะสมของการแต่งกาย						<input type="checkbox"/>

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						<input type="checkbox"/>
3.1 มีการประชาสัมพันธ์อย่างพอเพียง						<input type="checkbox"/>
3.2 การจัดสถานที่นั่งคอย						<input type="checkbox"/>
3.3 การเผยแพร่เอกสาร/แผ่นพับ/ประกาศ						<input type="checkbox"/>
3.4 การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มารับบริการ						<input type="checkbox"/>
3.5 .การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร/ กาแฟ ฯลฯ						<input type="checkbox"/>
4. การให้บริการครบถ้วนมากน้อยแค่ไหน						<input type="checkbox"/>
5. ค่าใช้จ่ายมีความยุติธรรมมากน้อยแค่ไหน						<input type="checkbox"/>
6. ประชาสัมพันธ์ครบถ้วนทุกด้านมากน้อยแค่ไหน						<input type="checkbox"/>
7. ช่องทางการติดต่องานง่ายมากน้อยแค่ไหน						<input type="checkbox"/>

\*ท่านพบปัญหาหรือข้อเสนอแนะอย่างไร

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายแสวง คาวเรือง
ที่อยู่	949/4 ถนนคลองบางกอกใหญ่ แขวงคูหาสวรรค์ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๙ 10160
ที่ทำงาน	สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ถนนเพชรเกษม ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน สำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ.2521	ประกาศนียบัตรวิชาชีพช่างสำรวจ โรงเรียนช่างสำรวจสากล เขตดุสิต กรุงเทพฯ
พ.ศ.2547	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคโนโลยีนครปฐม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ.2549	ปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี
พ.ศ.2550	ศึกษาดูระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ เอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ.2525 – 2530	ช่างสำรวจ 1 – 2 สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม จังหวัดปราจีนบุรี
พ.ศ.2530 – 2535	ช่างสำรวจ 3 กรมการผังเมือง กรุงเทพฯ
พ.ศ.2535 – 2540	ช่างรังวัด 4 กรมที่ดิน กรุงเทพฯ
พ.ศ.2540 – 2542	นายช่างรังวัด 5 สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน
พ.ศ.2542 – ปัจจุบัน	นายช่างรังวัด 6 สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน