

คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

กนกวรรณ บรรพต

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

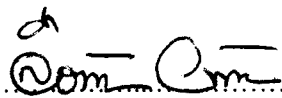
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2558

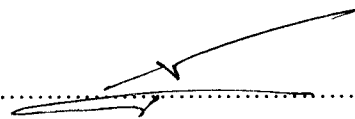
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

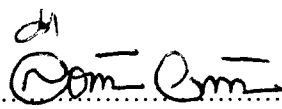
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ กนกวรรณ บรรพต ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

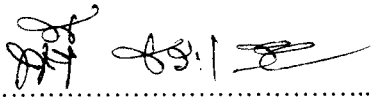
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. กิจฐเขต ไกรวาส)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ยุธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์ย์ ธารเสนา)
วันที่...30...เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรีฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ผู้ที่ต้องการศึกษา ซึ่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ และด้วยความสนับสนุน ดร. ลือชัย วงษ์ทอง ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขและปรับปรุง ทำให้งานนิพนธ์ของผู้วิจัยมีความสมบูรณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. กฤษณา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ นางสาวจิรฐา สมเนตร์ หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2 และนายรุทร สุวรรณโชติ ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และขอขอบพระคุณ ผู้มารับบริการจดทะเบียนอาคารชุด ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

กนกวรรณ บรรพต

56930045: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; ปร.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ บริการจดทะเบียนอาคารชุด/ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
 กนกวรรณ บรรพต: คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน
 จังหวัดชลบุรี (SERVICE QUALITY FOR CONDOMINIUM REGISTRATION OF CHON
 BURI LAND OFFICE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 90 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
 มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาระดับการรับรู้ในการบริการระดับความคาดหวังต่อการเข้ารับ
 บริการ ประการที่สองเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัด
 ชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มาใช้บริการจดทะเบียนอาคารชุดในสำนักงานที่ดิน
 จังหวัดชลบุรี จำนวน 55 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ
 (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
 การบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมของระดับการรับรู้
 และความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านรูปธรรมในการบริการ
 และด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน
 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้
 ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ มีระดับรับรู้และระดับความคาดหวังที่แตกต่างกัน จากผล
 การศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
 จังหวัดชลบุรี ว่าควรของบประมาณสนับสนุนในการจัดทำป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน
 และครบทุกจุด เพื่อลดความสับสนในการมาใช้บริการ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่าง
 ที่ผู้ประกอบการมานั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ทันสมัย และจัดทำการบริหารจัดการความรู้
 (Knowledge management) เพื่อรวบรวม และจัดเก็บความรู้ภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
 อย่างเป็นระบบสามารถนำมาใช้ หรือถ่ายทอดตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
 ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร

56930045: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY/ SERVICE CONDOMINIUM REGISTRATION/

CHON BURI LAND OFFICE

KANOKWAN BUNPOT: SERVICE QUALITY FOR CONDOMINIUM

REGISTRATION OF CHON BURI LAND OFFICE. ADVISOR: LUECHAI WONGTHONG,

Ph.D. 90 P. 2015.

The purpose of this study was to examine the level of perception of service quality and the level of expectation among service users. Also, this study attempted to investigate service quality in registering condominiums offered by Chon Buri Land Office. The data were collected from 55 service users who registered for condominiums at Chon Buri Land Office. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation.

The results of the study revealed that the subjects had a high level of perception and expectations of service quality offered by Chon Buri Land Office. When considering each aspect, it was found that there was no difference between the level of the subject's perception and expectation in term of service tangibles and empathy. A difference was found in the subject's perception and expectation in relation to responsiveness and assurance to customers. Based on the results, it was suggested that there should be more budget allocated for putting notice board, or signpost giving clear information about services provided. This might reduce confusion among service users. In addition, more facilities should be provided adequately for service users while they were waiting for condominium registration. Finally, a system for knowledge management should be introduced to encourage knowledge exchange among people working for the Chon Buri Land Office and those coming from outside.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของลูกค้า.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการที่มีคุณภาพของลูกค้า.....	28
สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากร.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
เกณฑ์การแปลผล.....	50
4 ผลการวิจัย.....	51
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล.....	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหารจดทะเบียนอาคารชุดของ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	85
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 51
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ..... 53
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ..... 54
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 56
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ..... 57
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ..... 58
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ..... 59
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ..... 60
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านการให้ความอบอุ่น แก่ผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี..... 63
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความเห็นอกเห็นใจ แก่ผู้รับบริการ..... 64
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุด ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้และความคาดหวังในด้านต่าง ๆ..... 65
13	ภาพรวมด้านต่าง ๆ ของระดับการรับรู้และความคาดหวัง..... 69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 พฤติกรรมการรับรู้.....	29
3 สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี.....	31
4 โครงสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี.....	33
5 โครงสร้างการปฏิบัติสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี.....	34
6 แผนผังการดำเนินการจดทะเบียนอาคารชุด.....	37
7 ขั้นตอนการจดทะเบียนอาคารชุด.....	38
8 แผนที่ตั้งสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี.....	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้มีเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ดังนั้น หากภาครัฐมีการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการแก่ประชาชน ต่อการมาใช้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานราชการก็จะส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจกับการมาใช้บริการ ทำให้ส่งผลดีต่อทั้งหน่วยงานนั้น ๆ องค์กรนั้น ๆ หรืออาจจะส่งผลดีถึงแนวทางนโยบายภายใต้การทำงานของรัฐบาลในช่วงนั้น ๆ ด้วย ก็จะส่งผลให้รัฐบาลในช่วงนั้นสามารถรักษาเสถียรภาพในการทำงานได้เพิ่มมากขึ้น จากแรงกดดันดังกล่าว จำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) ประกอบกับองค์กรของภาครัฐเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ประกอบกับมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นจำนวนมาก (กนกวรรณ บุญยาศัย, 2554) ซึ่งมีหน้าที่ช่วยเหลือ ดำเนินการงานต่าง ๆ ให้กับประชาชน ส่วนในเรื่องงบประมาณบางส่วนก็ไม่เพียงพอที่จะให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพของการบริการไม่ทั่วถึง เพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ

กรมที่ดิน ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานระดับกรมสังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รวมถึงการจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน และในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้มีเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชน

มีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

สำนักงานที่ดิน ได้เริ่มมีการแบ่งการทำงานกันอย่างเป็นระบบมากขึ้น ส่วนในเรื่องการให้บริการก็มีการพัฒนาระบบให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น เนื่องจากทางรัฐบาลมีแนวนโยบายเพื่อส่งเสริมพัฒนาเกี่ยวกับระบบการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีการเพิ่มงบประมาณเป็นบางส่วน เพื่อพัฒนาระบบการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายที่ต้องการพัฒนาระบบการบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมา เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการบริการที่น่าพึงพอใจ

อาคารชุด เป็นอาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็น ส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์บุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง และส่วนที่แยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็น ส่วนเฉพาะส่วนของแต่ละบุคคล เรียกว่า “ห้องชุด” โดยมีกฎหมายพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 กำหนดให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินและอาคารที่ประสงค์จะจดทะเบียนที่ดินและอาคารชุด ในกรณีอาคารชุดจะต้องยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เจ้าพนักงานที่ดิน โดยแนบหลักฐานดังนี้ โฉนดที่ดิน, แผนผังอาคารชุด, รายละเอียดเกี่ยวกับห้องชุด ทรัพย์ส่วนบุคคล ทรัพย์ส่วนกลาง, อัตราส่วนพื้นที่เจ้าของห้องชุดแต่ละห้อง แต่ละห้องมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลาง, คำรับรองของผู้ยื่นที่อาคารที่ขอจดทะเบียนอาคารชุดนั้น ปราศจากภาระผูกพันใด ๆ และร่างข้อบังคับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นต้น

เมื่อทำการจดทะเบียนอาคารชุดแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานที่ดิน จะดำเนินการออกหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดตามแผนผังอาคารชุดที่จดทะเบียนไว้ โดยกฎหมายได้กำหนดไว้ “การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับห้องชุดจะกระทำมิได้จนกว่าจะจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด เว้นแต่เป็นการไถ่ถอนจากจำนอง/ เป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดทั้งหมดให้แก่บุคคลคนเดียว/ หลายคน โดยถือกรรมสิทธิ์ร่วม” โดยหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังนี้

1. ตำแหน่งที่ดินและจำนวนเนื้อที่ของที่ดินอาคารชุด
2. ที่ตั้งเนื้อที่ และแผนผังของห้องชุด
3. อัตราส่วนแห่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลาง

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จะได้ทราบถึงปัญหา ข้อบกพร่อง และ ความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและแก้ไขการบริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ในการบริการและความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการ โดยประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่าง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความอบอุ่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยใช้แนวคิดเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร ผู้รับประกอบที่มาขอจดทะเบียนอาคารชุดจากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่ดิน ในปีงบประมาณ 2556 โดยการทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557-เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการของสำนักงานที่ดิน หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการขอจดทะเบียนอาคารชุด

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ในอนาคตหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น โดยการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

การรับรู้จริง หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึก ความเข้าใจ โดยผ่านกระบวนการตีความ หรือแปลผลจากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าภายนอกตัวบุคคล โดยอาศัยประสบการณ์เดิม

คุณภาพบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการใช้ตัดสินคุณภาพ โดยเปรียบเทียบจากบริการ ที่ผู้รับบริการได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้มารับบริการ เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนที่สำนักงานที่ดินจัดไว้ให้ ได้แก่ อาคารสถานที่ ห้องน้ำที่สะอาด ไม่แออัด คับแคบ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีแผนผัง เครื่องหมาย หรือป้ายชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่าง ๆ ในสำนักงานที่ดิน มีบริการน้ำดื่ม-กาแฟ และมีโทรทัศน์ให้ดูระหว่างรอรับ การบริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงาน บริการได้ถูกต้องตามระเบียบของสำนักงานที่ดิน รวมถึงการแต่งกายและการบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ

การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการทันที

การให้ความอบอุ่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเพื่อตอบสนองความความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี

ความเห็นอกเห็นใจต่อการบริการ หมายถึง ความพร้อมที่จะเอาใจใส่และปฏิบัติต่อ ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และสื่อสารกับผู้มารับบริการด้วยข้อความที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

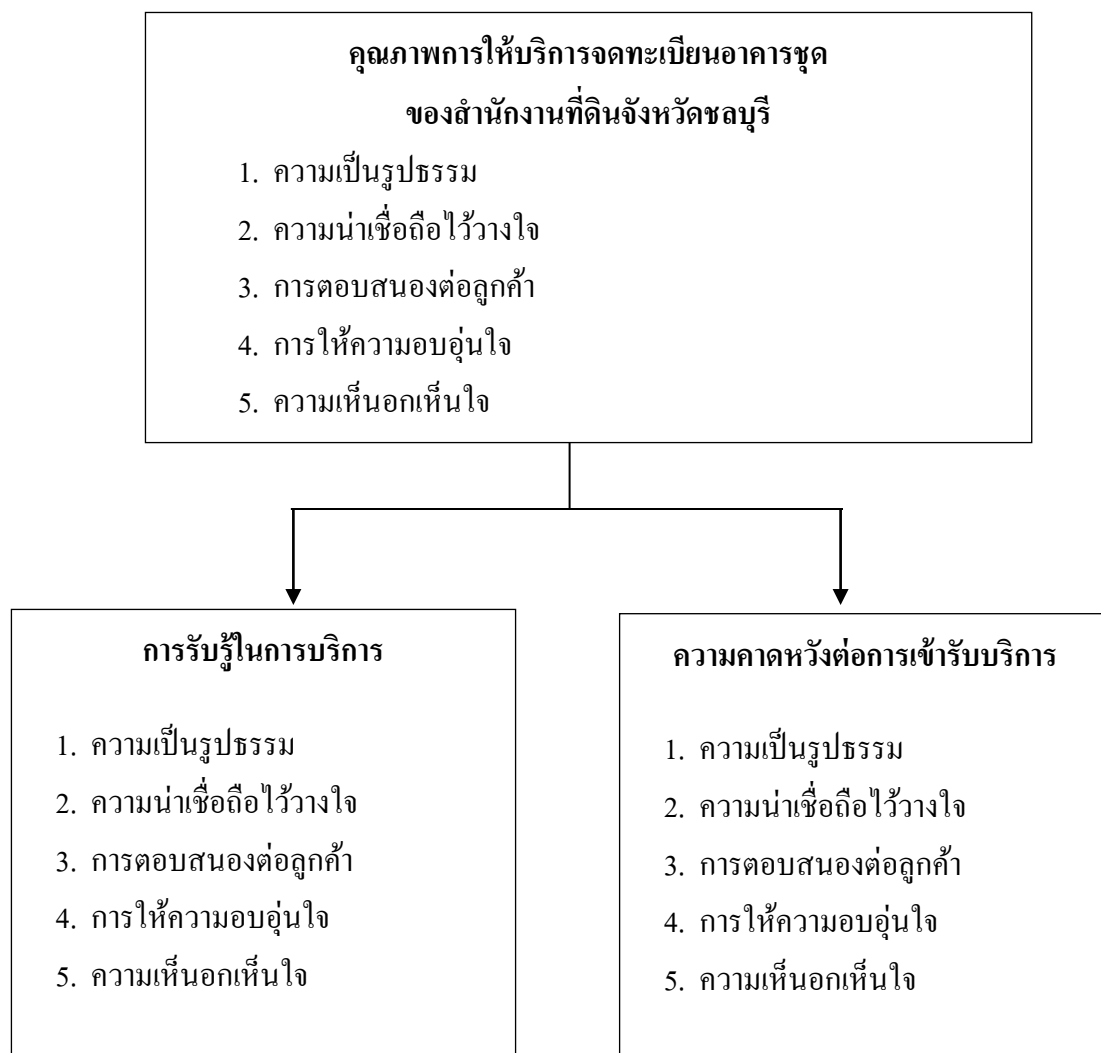
ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่มาขอจดทะเบียนอาคารชุด ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้รู้คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
2. นำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้กับสำนักงานที่ดินจังหวัด ชลบุรี ได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้บริการประชาชนในอนาคตต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1990) มาประยุกต์ เป็นกรอบแนวคิด ของการวิจัยในครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของลูกค้า
5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการที่มีคุณภาพของลูกค้า
6. สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 463) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

Stanton (1981, p. 441 อ้างถึงใน จันจิรา จุฑะศร, 2549) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2543, หน้า 6 อ้างถึงใน ประสงค์ จิตงามสุจริต, 2552, หน้า 13) กล่าวว่า บริการ (Service) คือ พฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอื่นนั้น

Kotler (1994, p. 477 อ้างถึงใน อนุรัตน์ ฤกษ์วิชานันท์, 2549, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการนั้น การบริการ ได้แก่ กระบวนการ/ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

นิยามแห่งคำว่า “บริการ” ในสายตานิเทศศาสตร์ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีอักษรตัวหน้าติดกันแล้วอ่านได้ว่า Service พอดี และใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า บริกรผู้ใดมีคุณลักษณะ 7 ประการ แล้ว การบริการที่ดีนั้น จะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีทันใจได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กริยาอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

Cothberg (1938 อ้างถึงใน จันจิรา จุฑะสร, 2549) ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

Katz and Brenda (1978, pp. 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นกันว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ, 2536, หน้า 99-100)

1. มีวิสัยทัศน์ที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการอย่างเหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ มีดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่น ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้มาที่ติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากเรียนรู้เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น

11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

Millet (1954, pp. 397-400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางด้านกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมต่อจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

Thomas and Earl (1995, pp. 88-89) ได้ให้แนวคิดของความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการบริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความสำคัญและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้า

Weber (1966, p. 340 อ้างถึงใน นิคม สะอาดเยี่ยม, 2539, หน้า 21) ได้ชี้ให้เห็นว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยมาคำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira et studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช่อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Verma (1986, p. 207 อ้างถึงใน นิคม สะอาดเยี่ยม, 2539, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการ อยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วย

สรุปได้ว่า “การบริการ” เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น คุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ความสำคัญของการบริการ

ธานีทร์ สุวงศ์วานร (2541, หน้า 4) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริหารที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความเนียบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานีทร์ สุวงศ์วานร (2541, หน้า 4) ได้อธิบายว่า แนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็น การบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าถูกต้องเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอก ไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

สรุปได้ว่า การสร้างจิตสำนึกในการบริการ เป็นกิจกรรมที่ต้องสร้างทัศนคติที่ดีของผู้บริการในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

การบริการอย่างมีคุณภาพ (Total quality service)

ธานินทร์ สุวงค์วานร (2541, หน้า 6) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากจิตสำนึกในการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
 - 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้อนรับด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันในเห็นคุณค่าของเวลา
 - 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
 - 1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
 - 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
 - 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
 - 2.3 ความจดจำ (Memory)
 - 2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
 - 2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
 - 2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
 - 2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
 - 2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
 - 2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)

2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

จากทฤษฎีด้านบริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ความสำคัญของการบริการ การสร้างจิตสำนึกในการบริการ และบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะนำไปใช้ในการบริการประชาชน เพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สุธี พนาวาร (2533 อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง, 2551) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่าเป็น “สิ่งที่มองไม่เห็น” จึงมีอาจชี้ชัดลงได้ว่า สิ่งไหนคุณภาพไม่ดี ซึ่งเมื่อพูดอย่างวิชาการ คือ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน เพราะฉะนั้น บริการที่ไม่คือออกไปแล้วก็ออกไปเลย ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ไม่มาใช้บริการอีก และเสียลูกค้าไปในที่สุด บริการไม่อาจตรวจคุณภาพก่อนเหมือนสินค้า

ชัชณะ มกระสาร (อ้างถึงใน อารีวัล มหาชนรัตน์, 2551, หน้า 10) ให้ความหมาย คำที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพไว้คือ คำว่า Continuous quality improvement (CQI) หมายถึง การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่อยเป็นค่อยไป เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยมีเครื่องมือต่าง ๆ มากมาย ให้ทุกคนร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และเป็นเจ้าของระบบงานที่สร้างขึ้นอย่างแท้จริง ทีมงานที่เริ่มต้นมักทำจากจุดเล็ก ๆ ของปัญหาและแก้ปัญหาลittleส่วนย่อย ๆ ที่คิดว่าเป็นปัญหาหลัก การพัฒนาข้ามหน่วยงาน ทำได้ยาก นอกจากจะมีความมุ่งมั่นจากผู้บริหารระดับสูงอย่างแท้จริง

จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 863 อ้างถึงใน ประสงค์ จิตงามสุจริต, 2552, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือ เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to requirement) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service quality) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service quality is what customers perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นสิ่งดี เป็นที่ถูกต้องพอใจ จะหมายถึง

คุณภาพ ไม่ว่าจะสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นซึ่ง Buzzel and Gale (1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2544, หน้า 2-3) กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่า อะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่ที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการและนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มารับบริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพของการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม

6. การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการ จะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์การบริการ ลูกค้าย่อมจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่ต้องการได้แสดงเจตจำนงหรือความมั่นใจสัญญาไว้ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นคว้าหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสาขาธุรกิจนั้น ในปี ค. ศ. 1983 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1983 อ้างถึงใน ประสงค์ จิตงามสุจริต, 2552, หน้า 22-23) ได้ศึกษาและพัฒนา เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามที่ได้รับบริการประเมิน ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อน โยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

ในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988 อ้างถึงใน อารีวัต มหารัตน์, 2550, หน้า 19-20) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงถึงอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ประกันตน หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้ประกันตนตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

นอกจากนี้ ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป ลูกค้ายกใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ สำหรับ Katz and Danet (1973 อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง, 2551) เสนอความเห็นว่ หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน ควรยึดหลักการปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่พูดะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

คุณลักษณะเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2550)

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered) ให้บริการประชาชนน้อยลง

ด้วยแรงกดดันดังกล่าว จำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดดังกล่าวในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2546-2549) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ดังนี้

1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้ใช้มาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ดังนี้

1. มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาต และการสั่งการต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

- 2.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้บริการประชาชน ขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

- 2.2 ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

มาตรการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งหลักของการให้บริการที่ดีนั้น มีจุดมุ่งหมายเดียวกันที่ประสิทธิผลของการให้บริการ คือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งหัวใจของการบริการที่แท้จริง อยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริการงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

บรรจบ กาญจกุล (2533) กล่าวว่า การบริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนหรือมีหน้าที่ในการต่อการให้บริการสาธารณะ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนอง

ต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม และมองว่าการให้บริการสาธารณะมีลักษณะเป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2538, หน้า 13) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ์จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

Verma (1986 อ้างถึงใน สันติ บุญรอด, 2549, หน้า 20) มองว่า การให้บริการ สาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นเป็นเช่นไร ซึ่งกลายเป็นปัจจัยป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2535) ได้ให้ความหมาย ของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังคง ทำการศึกษาหลักการบริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่องค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่เอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์กรที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์กรที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพ และอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง ออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการงานที่ดี เช่น การจัดองค์การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริการงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็เกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริการองค์กรของรัฐโดยรวมทั้งระบบ

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและ Chansky and Thomas (1961 อ้างถึงใน ปิยะดา สีทองคำ, 2549) ได้เสนอแนวคิดความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

Weber (1996) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อมร รักษาสัตย์ (2528) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจดส์คัลลี ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ยืนยันว่า บริการสาธารณะดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้ มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอร์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์ และดูแรนต์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็น การประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเป็นเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.3.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.3.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา

ความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ตั้งเป้าหมาย
ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน
มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน
ให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอน
ก่อนการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการ
ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น
การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องจะต้องรอให้มีการร้อง
แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน
ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ
เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการ
สามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนัก
ทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร
อีกประการหนึ่ง คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ
ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะ
ที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือ
ไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่อง
อื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการ
ในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายาม
ให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนา
การให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจาก
ทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อ
การบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้และความเข้าใจ ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น

การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

จากแนวคิดของการบริการสาธารณะ มีแนวคิดการบริการสาธารณะเป็นการบริการที่สนองความต้องการสำหรับกลุ่มคนจำนวนมากที่มารับบริการหมุนเวียนกันเป็นพลวัต ผู้ที่สนองความต้องการบริการสาธารณะนั้น มีทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ภาครัฐ คือ การบริการงานบัตรประชาชน ภาคเอกชน คือ การบริการธนาคาร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของลูกค้า

ความคาดหวัง หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการ คือ สิ่งที่มีผลอยู่ในจิตใจสำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับความตอบสนองลูกค้า (Parasuraman, et al., 1990 อ้างถึงใน วนิดา เพชรสังหาร, 2553, หน้า 43)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ จะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาจากบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษีจะมีความแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น
2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มหญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่ม

พนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นยังพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะรับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ในกรณีลูกค้าไม่เคยประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า

การประเมินคุณภาพบริการ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่วางไว้ว่าสามารถสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าจะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังของลูกค้าอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ (สมพงษ์ พงศ์สถาพร, 2546, หน้า 52)

1. Word of mouth communication การสื่อสารแบบปากต่อปากจะมีบทบาทมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการ และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการ เพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยากและไม่สามารถทดลองก่อนได้ จึงต้องสอบถามจากคนที่เคยใช้มาก่อน ถ้าข้อมูลที่ได้รับบอกว่าบริการนั้นดี เขาจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีด้วย

2. Personal needs and preferences ปัจจัยในเรื่องความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัวที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัว วัฒนธรรม เป็นต้น การมีรสนิยมที่แตกต่างกันไป ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกันไป

3. Past experiences ประสบการณ์ในอดีตก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังของลูกค้าที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และสะท้อนถึงคุณภาพบริการ

4. External communication การสื่อสารข้อมูลของธุรกิจเพื่อสร้างภาพพจน์ก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าได้รับทราบข้อมูลล่วงหน้าแล้วสะสมข้อมูลนำไปตัดสินใจในการใช้บริการของบริษัท เช่น การโฆษณาของบริษัทประกันชีวิตที่สร้างภาพพจน์ของธุรกิจเหนือคู่แข่งก็สามารถสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้าให้มาใช้บริการได้เช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการที่มีคุณภาพของลูกค้า

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นขั้นตอนกระบวนการที่บุคคลจัดการและตีความจากการที่ได้รับสัมผัส เพื่อให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่คนเรารับรู้นั้นสามารถแตกต่างกันไปจากของจริงได้

Gray (2001 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการแปลความหมาย ของประสาทสัมผัส เพื่อที่จะให้ความต่อสิ่งแวดล้อม ความสำคัญของการรับรู้อยู่ที่การแปลความหมาย คือ เราจะกระทำที่ขึ้นอยู่กับการแปลความหมาย สิ่งที่เกิดขึ้นตามระบบการรับรู้ของตนเองมากกว่าจะตีความไปตามความเป็นจริงของสิ่งที่เกิดขึ้น

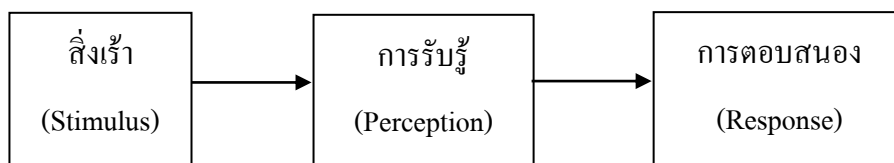
Schiffman and Kanuk (2000 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลผล และการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมาย และได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ลูกค้าเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าออกเป็นความหมาย บุคคลหลายคนแม้จะอยู่ในสถานการณ์และเวลาเดียวกันก็อาจจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน

บรรยงค์ โทจินดา (2543, หน้า 287) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม ดังนี้ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารความสนใจ และประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

พีระพล รัตนะ (2541, หน้า 13) การรับรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลได้เลือกสรรรวบรวม และตีความหมายของข้อมูล เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายและมีผลต่อความรู้สึกในกลุ่มบุคคลสามารถตีความหมายได้แตกต่างกันไป

สุชา จันท์เอม (2540) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัสในการรับรู้นั้น เราไม่เพียงตามองเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น แต่เราต้องรับรู้ได้ว่า วัตถุหรือสิ่งของนั้น ๆ คือ อะไร มีรูปร่างอย่างไร ในแง่ของพฤติกรรมกรรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าดังนี้



ภาพที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้

องค์ประกอบของการรับรู้

จากความหมายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ และอารมณ์ การรับรู้ต้องพิจารณาเป็นกระบวนการกลั่นกรอง ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกจากประสาทสัมผัส ทั้งการได้เห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้รสชาติ และการได้รู้สึก การรับรู้ คือ การที่บุคคลตีความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้ความหมายจากเหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ

การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยมีเงื่อนไขเฉพาะแต่ละบุคคล ทำให้เกิดการรับรู้ที่ต่างกันในเรื่องที่เหมือนกัน การรับรู้ยังเป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้รสชาติ ได้รู้

ขั้นตอนการรับรู้ (Perception process) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective exposure)
2. การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective attention)
3. ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective comprehension) หรือการบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective distortion)
4. การเก็บข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective retention)

กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515, หน้า 83 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) ได้กล่าวว่าการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส บุคคลเรามีการรับรู้สิ่งเร้าได้ด้วยทางหู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ บุคคลเรามากเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมาจนเกิด

เป็นความรู้ความเข้าใจ แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ การจัดระเบียบของสิ่งเร้าทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้ มักควบคู่ไปกับการสัมผัสเสมอ ถ้าหากเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยเห็นมาก่อนก็จะแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม

Solamon (1990 อ้างถึงใน เอกกรินทร์ พุ่มแดงอ่อน, 2550, หน้า 23) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้เกิดขึ้นโดยมีสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ได้แก่ ภาพ รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นจากภายนอกการรับรู้จะสูงหรือต่ำนั้น ขึ้นอยู่กับรูปแบบและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น โดยจะผ่านทางตัวรับความรู้สึกต่าง ๆ ทาง ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ซึ่งเรียกว่า ประสาททางการรับรู้ โดยในกระบวนการทางการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 คือการเปิดรับสิ่งกระตุ้น

ขั้นที่ 2 คือการให้ความสนใจสิ่งกระตุ้น

ขั้นที่ 3 คือการตีความสิ่งกระตุ้นที่ผ่านประสาทรับรู้

การรับรู้คุณภาพ

Antioned & Van Raaij (1988 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือบริการ ลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียดำ และบริการจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อบริการนั้น

Gronroos (1990 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบได้ด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้อุปกรณ์เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีที่สุดเกิดขึ้น เมื่อความคาดหวัง ของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา แต่ถ้าความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณา

จากผู้ให้บริการจะอย่างไร ให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา ได้กล่าวถึงเงื่อนไขการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้าไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้ เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงาน ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้ โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

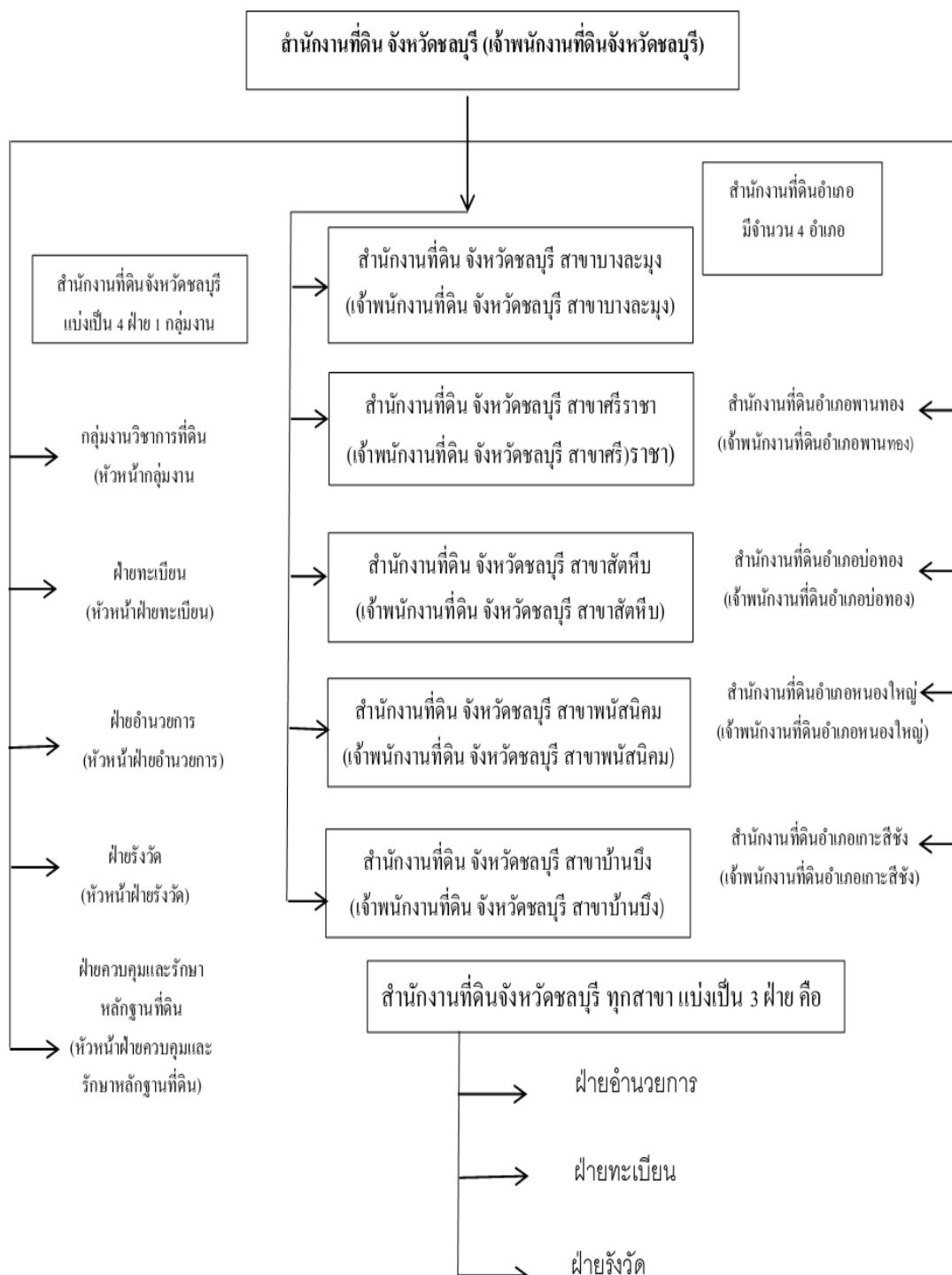
สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี



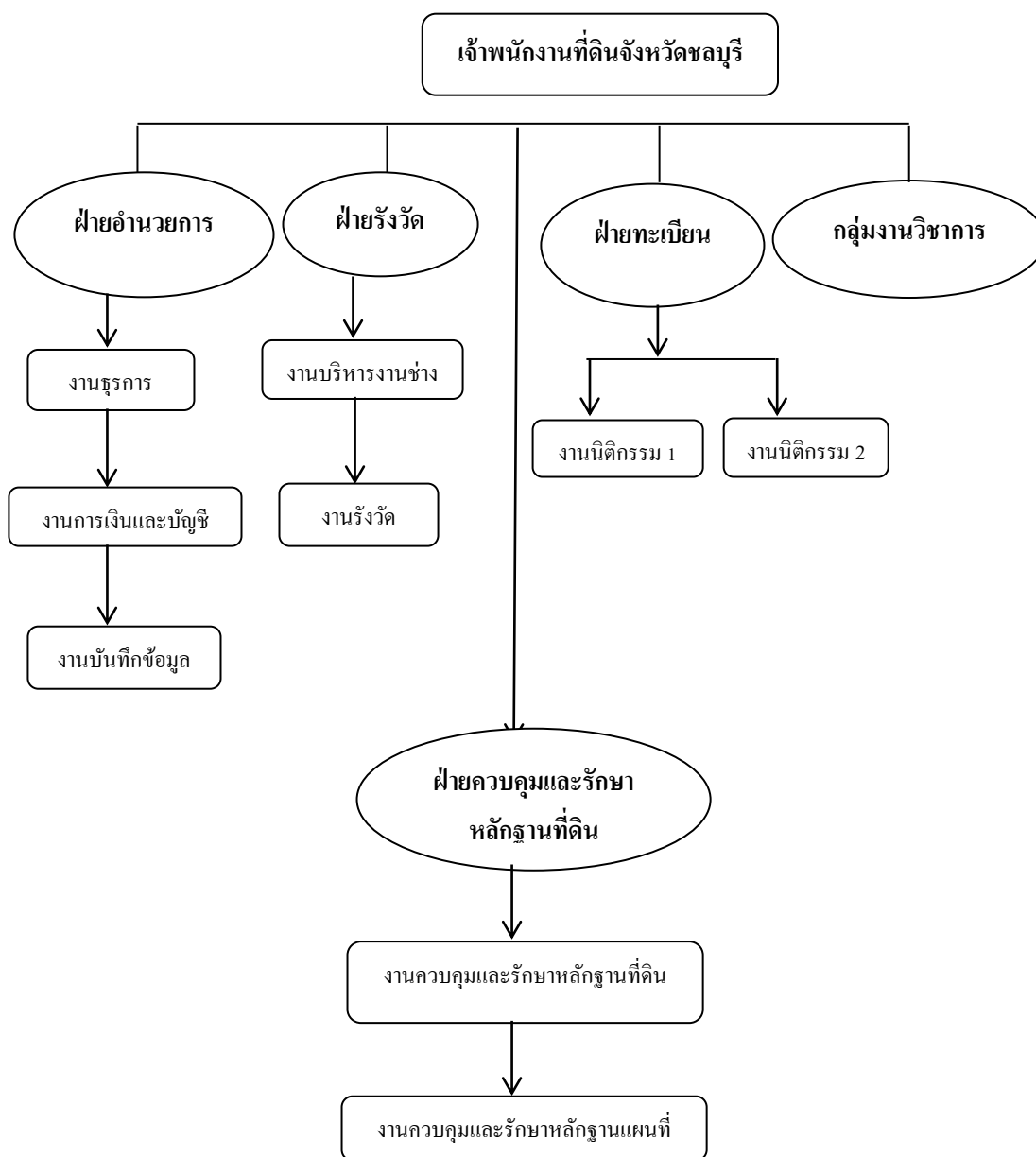
ภาพที่ 3 สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สร้างปี พ.ศ. 2446 เปิดทำการเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2447 โดยตั้งที่ทำการแห่งแรกที่ริมถนนวิจิตรปราการ ตรงข้ามกับสถานีตำรวจภูธร (คือที่ตั้งสำนักงานที่ดินในปัจจุบันนี้) ซึ่งในสมัยนั้นเรียกว่า “หอทะเบียนที่ดิน” ต่อมาในปี พ.ศ. 2463 ทางราชการมีนโยบายที่จะให้ส่วนราชการต่าง ๆ ของจังหวัดชลบุรี ได้อยู่ใกล้เป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อสะดวกแก่การบริหารราชการต่าง ๆ อาคาร “หอทะเบียนที่ดิน” จึงได้ถูกรื้อย้ายไปสร้างใหม่ในแนวเดียวกับศาลากลางจังหวัด ศาลจังหวัด และเรือนจำจังหวัด เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2463 เป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ. 2522 ต่อมาได้มีการต่อเติมอาคารออกไปทางด้านหลัง เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงาน และปริมาณเจ้าหน้าที่ซึ่งเพิ่มขึ้นตามความเจริญของบ้านเมือง แต่เนื่องจากอาคารดังกล่าวได้ก่อสร้างมานานถึง 58 ปี ประกอบกับตัวอาคารได้ชำรุดทรุดโทรมและคับแคบ สถานที่ที่จะขยายก็ไม่มี ดังนั้นในปี พ.ศ. 2521 นายบุญช่วย ศรีสารคาม ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี จึงได้เสนอของบประมาณมาจัดสร้างใหม่ และกรมที่ดินได้จัดสรรเงินเหลือจ่ายปีงบประมาณ พ.ศ. 2521 จำนวน 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) มาให้จังหวัดดำเนินการจ้างเหมาก่อสร้างโดยวิธีพิเศษตามแบบแปลนของกรมที่ดิน เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น สถานที่ก่อสร้างใช้ที่ดินหอทะเบียนที่ดินในครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2446 เนื้อที่ 3 ไร่ 1 งาน 91 ตารางวา ซึ่งได้ดำเนินการก่อสร้างเสร็จในวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 และได้ทำพิธีเปิดบริการแก่ประชาชนจนถึงปัจจุบันนี้ ส่วนอาคารหลังเก่ากรมศิลปากรได้สงวนไว้ มิให้รื้อถอน และปัจจุบันนี้ใช้เป็นที่ตั้งหอสมุดแห่งชาติ สาขาชลบุรี

โครงสร้างสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 4 โครงสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 5 โครงสร้างการปฏิบัติสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

กระบวนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 ฝ่าย 1 กลุ่มงานวิชาการ ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับหน่วยราชการต่าง ๆ โดยแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน คือ

- 1.1 งานธุรการ
- 1.2 งานการเงินและบัญชี
- 1.3 งานบันทึกข้อมูล

2. ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นรวมกับที่ดิน รวมทั้งพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอได้มาซึ่งที่ดินของนิติบุคคลบางประเภทการขอจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด โดยแบ่งงานออกเป็น 2 งาน คือ

- 2.1 งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1
- 2.2 งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2

3. ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดินเกี่ยวกับการรังวัดรวม และแบ่งแยกที่ดิน การรังวัดสอบเขตที่ดินและการรังวัดออกโฉนดที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดที่ดินเพื่อการระวางแผนที่อื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยแบ่งงานในหน้าที่ออกเป็น 2 งาน คือ

- 3.1 งานบริหารงานช่าง
- 3.2 งานรังวัด

4. ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการจัดเก็บรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน หลักฐานแผนที่ และเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา โดยแบ่งงานในหน้าที่ออกเป็น 2 งาน คือ

- 4.1 งานควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน
- 4.2 งานควบคุมและรักษาหลักฐานแผนที่

5. กลุ่มงานวิชาการ มีหน้าที่พิจารณาตอบข้อหารือในปัญหาข้อกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการเพิกถอน แก้ไข หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และใบแทน จดทะเบียนหรือจดทะเบียนการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตามมาตรา 61 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน การขออนุญาต สัมปทาน ตามมาตรา 12 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมจัดสรรที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด/ สาขา

การขอจดทะเบียนอาคารชุด

ผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินและอาคารใดมีความประสงค์ขอจดทะเบียนอาคารชุดให้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ที่ดินและอาคารนั้นตั้งอยู่ตามแบบ อ.ช.1 พร้อมด้วยหลักฐานและเอกสาร ดังต่อไปนี้

- (1) โฉนดที่ดิน

(2) แผนผังแสดงเขตที่ดินและที่ตั้งของอาคารชุดแต่ละอาคารชุดและสิ่งปลูกสร้าง โดยมีมาตราส่วน 1: 1000 หรือ 1: 500 หรือตามความเหมาะสม รวมทั้งแสดงเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะตามสภาพความเป็นจริง

(3) แผนผังแสดงรายละเอียดของอาคารชุดแต่ละชั้น โดยระบุความกว้าง ความยาว ความสูง และเนื้อที่ รวมทั้งหมายเลขประจำของห้องชุดแต่ละห้องชุด

(4) แผนผังและรายการแสดงรายละเอียดของห้องชุดทรัพย์สินส่วนบุคคลและทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารชุดนั้น ได้แก่ จำนวนพื้นที่ ลักษณะการใช้ประโยชน์ และรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 6 (3) แห่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติอาคารชุด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551

(5) บัญชีแสดงรายการเกี่ยวกับอัตราส่วนที่เจ้าของห้องชุดแต่ละห้องชุดมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางตามแบบ อ.ช.5 ท้ายระเบียบนี้

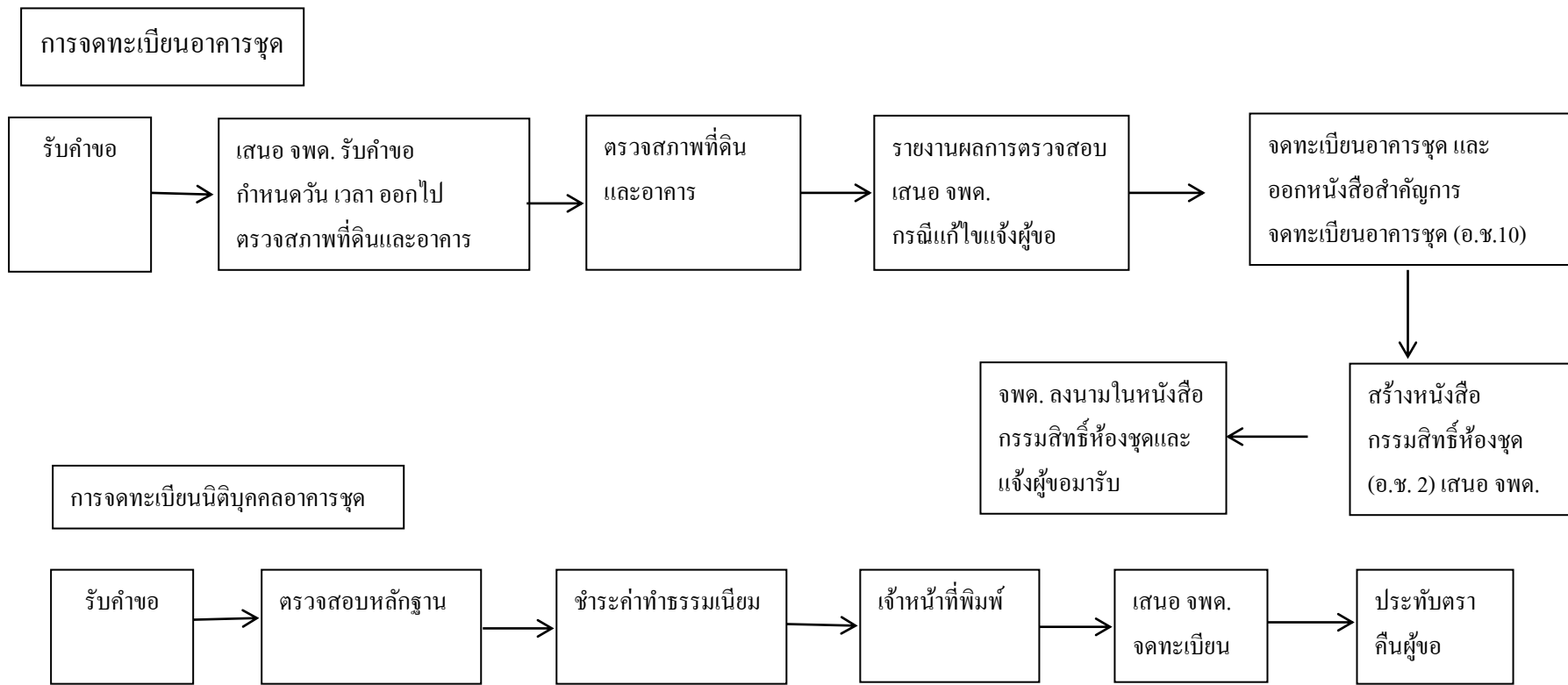
(6) คำรับรองเป็นหนังสือของผู้ยื่นคำขอว่าอาคารที่ขอจดทะเบียน อาคารชุดนั้นปราศจากภาระผูกพันใด ๆ เว้นแต่การจำนองอาคารรวมกับที่ดิน

(7) ร่างข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด

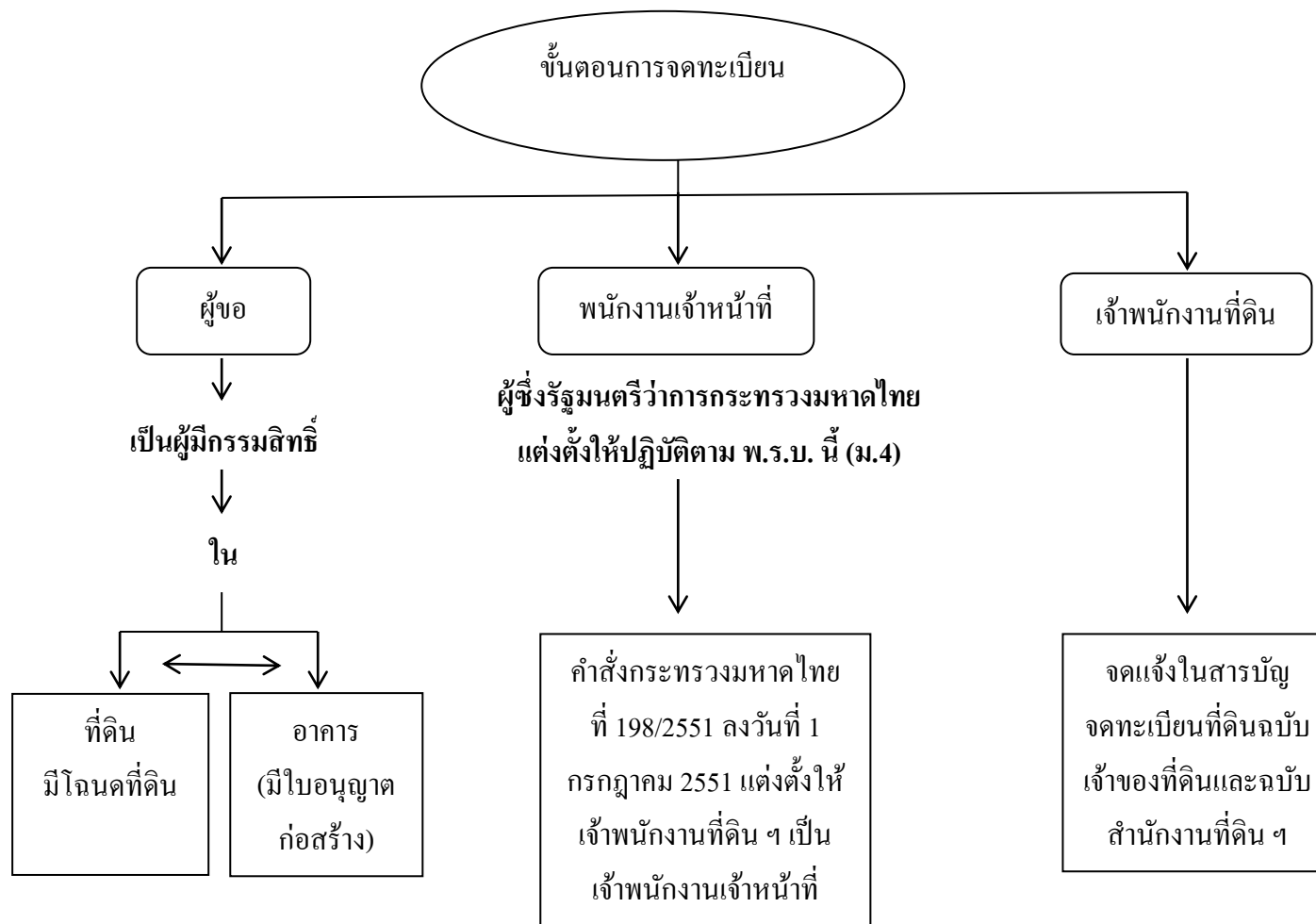
(8) ใบรับรองการก่อสร้างอาคาร คัดแปลงอาคาร หรือเคลื่อนย้ายอาคาร หรือใบอนุญาตเปลี่ยนแปลงการใช้อาคารตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ในกรณีที่อาคารที่ขอจดทะเบียนอาคารชุดนั้นตั้งอยู่ในท้องที่ที่กฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับ

(9) หนังสืออนุญาตให้ก่อสร้างอาคารหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงอาคารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศหรือกฎหมายว่าด้วยเขตปลอดภัยในราชการทหาร ในกรณีที่อาคารที่ขอจดทะเบียนอาคารชุดนั้น ตั้งอยู่ภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศหรือในบริเวณเขตปลอดภัยในราชการทหารตามกฎหมายว่าด้วยเขตปลอดภัยในราชการทหารแล้วแต่กรณี

(10) ใบอนุญาตหรือหลักฐานอื่นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกให้เพื่อแสดงว่าอาคารนั้นได้รับอนุญาตให้ก่อสร้างตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร



ภาพที่ 6 แผนผังการดำเนินการจดทะเบียนอาคารชุด



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการจดทะเบียนอาคารชุด



ภาพที่ 8 แผนที่ตั้งสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวง โคมล ณรงค์หนู (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ 2) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ 3) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ ณ สำนักงาน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายลักษณะทั่วไปและระดับความคิดเห็นของผู้บริการ ในส่วนของการทดสอบสมมุติฐานว่าด้วยความสัมพันธ์ ใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Chisquare test ทดสอบ ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด คือ งานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ รองลงมา คือ งานบริการด้านการเงินและบัญชี อันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านอาคารสถานที่ ในส่วนการศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์การใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

พินิตา ใจแก้ว (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำการให้บริการเบ็ดเสร็จมาใช้ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายจังหวัดเชียงราย โดยรวมแล้วมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านความสะดวกรวดเร็ว การจัดระบบเอกสารยังอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายได้รับบริการจริงจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างจากความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ ปัญหาของการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริการ ได้ล่าช้าและไม่อยู่ประจำสำนักงาน
2. การขออนุญาตนำเข้า-ส่งออกสินค้า บางครั้งขอใบอนุญาตต้องรออนุมัติจากส่วนกลาง เพราะบางหน่วยงานยังไม่มีกรมอบอำนาจ
3. การออกใบอนุญาตบางหน่วยงานยังไม่สามารถออกให้ได้ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามารถออกใบอนุญาตได้เพื่อความรวดเร็ว

วัชระ ประคองศรี (2551) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการจากสถานบริการสาธารณสุข โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า บริการที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากสถานบริการสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนด้านที่คาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส อายุ การนับถือศาสนา อาชีพ และระดับการศึกษา ที่ต่างกันของประชาชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากสถานบริการสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีรายได้และสาเหตุที่มารับบริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากสถานบริการสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการมีแผนพัฒนา

คุณภาพบริการ มีพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ และควรมีป้ายแสดงตาราง ปฏิบัติงานของสถานบริการสาธารณสุขให้ผู้รับบริการทราบ และควรเน้นการทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น

ฉฐพร วุ่นตั้งธรรม (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9138 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test, F-test ผลการศึกษาพบว่า

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

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลางค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

อารีวัล มหาชนรัตน์ (2550) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยจังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการการแพทย์แผนไทย ๔ ด้านการปฏิสัมพันธ์และอภัยชัยไมตรีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมของอาคาร/ สถานที่ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการการแพทย์แผนไทย ในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ

และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการการแพทย์แผนไทย ในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้มารับบริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประสงค์ จิตงามสุจริต (2552) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาล จังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในแต่ละด้านอยู่ใน ระดับดีทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเข้าใจบริการตรงความต้องการ อยู่ในระดับดีอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากร ส่วนด้านที่มีอันดับการให้บริการดี น้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของการบริการ ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 8 จากคุณภาพการบริการทั้งหมด 8 ด้าน แต่ในภาพรวม ของความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับดี ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศและสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ บริการของศาลจังหวัดจันทบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชน ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพบริการของศาลจังหวัดจันทบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐชา ชูดี โภมล (2552) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความก้าวหน้าของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคของบริการ อยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 และด้านความมี อธิยาศัยไมตรี อยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3 ส่วนด้านการตอบสนองผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ

คุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อรวิกา นิตยันทเวช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านเงินฝากธนาคารนครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา ธนาคารนครหลวงไทย มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการด้านเงินฝากธนาคารหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเชื่อมั่นในบริการ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเอาใจใส่ในบริการ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมใช้บริการที่แตกต่างกันของความคาดหวังและการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการด้านงานฝากธนาคารนครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.60-3.40 พบว่า ในส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน

ทวี ก้องเกียรติชัย (2554) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองเบตงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง ไม่แตกต่างกัน

สมลทิพย์ สมัยอยู่ (2554) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจและผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนราชการที่ติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นรินทร์ นามวงษ์ (2554) การศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัย (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัย (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัย (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับที่มีคุณภาพมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อมั่นใ้วางใจ ตามลำดับ

สุจิตรา ไชยจิตต์ (2555) การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี โดยการศึกษาครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากผู้ใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Paired sample t-test) และ (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาผลความแตกต่าง จะทดสอบค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ (Multiple comparison) โดยวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการให้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยัง พบว่า ระดับความคาดหวังมีผลต่อระดับการรับรู้ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ความรวดเร็วในการให้บริการ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาสนา ส่างเนตร (2556) การศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียน ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ใน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำนวน 8,874 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสถิติที (t-test) (Independent sample t-test) ค่าความแปรปรวน F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.65

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีสภาพปัญหาไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ และด้านบุคลากรที่มีสภาพปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีระดับอายุที่แตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพปัญหาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีสภาพปัญหาแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย การปรับปรุงด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการทำความเข้าใจในการให้บริการ ลำดับก่อนหลัง การลดขั้นตอนการให้บริการด้วยการกระจายอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตอบประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการศึกษาแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งการวิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้ประกอบที่จดทะเบียนอาคารชุดในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2556-เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 เป็นประชากรผู้มารับบริการทั้งหมดจำนวน 55 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2557)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบต่อคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ตามระดับความคิดเห็น ดังนี้
 ระดับความความคิดเห็นของคะแนนการรับรู้
 ค่าคะแนน 4 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับดี
 ค่าคะแนน 3 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างดี
 ค่าคะแนน 2 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับไม่ค่อยดี
 ค่าคะแนน 1 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับไม่ดีเลย
 ระดับความความคิดเห็นของคะแนนความคาดหวัง
 ค่าคะแนน 4 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
 ค่าคะแนน 3 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
 ค่าคะแนน 2 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
 ค่าคะแนน 1 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดสอบ
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
 - 3.1 อาจารย์ดร.กฤษฎา นันทเพชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
 - 3.2 นางสาวจิรฐา สมเนตร์ หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2
 - 3.3 นายรุทร สุวรรณโชติ กรรมการผู้จัดการ บริษัท บางแสนสถาปนิก จำกัด
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน ณ สำนักงานที่คืนจังหวัดชลบุรี สาขาพญา เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha โดยค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.902 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาครั้งนี้ ได้ขอการอนุเคราะห์จากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี เพื่อทำการสำรวจจากกลุ่มประชากร และได้ทำการแจกแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการจดทะเบียนอาคารชุดในอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กรอกข้อมูลจำนวน 55 คน หลังจากได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 55 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 55 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำข้อมูลมาประมวลผลแล้วนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความอบอุ่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) นำข้อมูลมาประมวลผลแล้วนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี เป็น 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนน จากสูตรการหาอันตรภาคชั้น (Class interval) (วิชิต อุ่ออัน, 2550, หน้า 14) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการรับรู้/ ระดับการคาดหวัง
3.26-4.00	มีระดับการรับรู้/ ระดับการคาดหวังมากที่สุด
2.51-3.25	มีระดับการรับรู้/ ระดับการคาดหวังมาก
1.76-2.50	มีระดับการรับรู้/ ระดับการคาดหวังน้อย
1.00-1.75	มีระดับการรับรู้/ ระดับการคาดหวังน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ประการแรก เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ในการบริการระดับความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการ ประการที่สอง เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มาใช้บริการจดทะเบียนอาคารชุดในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จำนวน 55 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	54.55
หญิง	25	45.45
รวม	55	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
25-30 ปี	2	3.64
31-35 ปี	15	27.27
36-40 ปี	25	45.45
41-45 ปี	13	23.64
รวม	55	100.00
ทุนที่ใช้จดทะเบียน		
น้อยกว่า 5,000,000 บาท	27	49.09
5,000,000-10,000,000 บาท	16	29.09
10,000,001-15,000,000 บาท	5	9.09
มากกว่า 15,000,000 บาท	7	12.73
รวม	55	100.00
จำนวนห้องของอาคารชุด		
น้อยกว่า 50 ห้อง	3	5.45
50-100 ห้อง	43	78.18
มากกว่า 100 ห้องขึ้นไป	9	16.36
รวม	55	100.00
จำนวนครั้งที่มาจดทะเบียนอาคารชุด		
1 ครั้ง	25	45.45
2 ครั้ง	13	23.64
มากกว่า 3 ครั้ง	17	30.91
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการจดทะเบียนอาคารชุดในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.55 และเพศชาย ร้อยละ 45.45

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 27.27 กลุ่มอายุ 41-45 ปี ร้อยละ 23.64 และกลุ่มอายุ 25-30 ปี ร้อยละ 3.64

ทุนที่ใช้ในการจดทะเบียน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ทุนในการจดทะเบียน น้อยกว่า 5,000,000 บาท ร้อยละ 49.09 รองลงมา คือ 5,000,000-10,000,000 บาท ร้อยละ 29.09 ใช้ทุนมากกว่า 15,000,000 บาท ร้อยละ 12.73 และใช้ทุน 10,000,001-15,000,000 บาท ร้อยละ 9.09

จำนวนห้องของอาคารชุด พบว่า ส่วนใหญ่จำนวนห้องอยู่ที่ 50-100 ห้อง ร้อยละ 78.18 รองลงมา คือ มากกว่า 100 ห้องขึ้นไป ร้อยละ 16.36 และน้อยกว่า 50 ห้อง ร้อยละ 5.45

จำนวนครั้งที่มาจดทะเบียนอาคารชุด พบว่า ส่วนใหญ่มาจดทะเบียนอาคารชุด 1 ครั้ง ร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 30.91 และน้อยสุด จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 23.64

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของการใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0 (0.00)	8 (14.55)	42 (76.36)	5 (9.09)	2.95	0.49	มาก	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	0 (0.00)	8 (14.55)	41 (74.55)	6 (10.91)	2.96	0.51	มาก	1
3. ป้าย ประชาสัมพันธ์/ ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0 (0.00)	12 (21.82)	38 (69.09)	5 (9.09)	2.87	0.55	มาก	4
4. สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารมีเนื้อหาครบถ้วน	0 (0.00)	11 (20.00)	35 (63.64)	9 (16.36)	2.96	0.61	มาก	2
ภาพรวม					2.94	0.54	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการ ที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ได้มีระดับการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ประกอบการได้รับบริการอยู่ในระดับ มาก ($\mu = 2.94$, $\sigma = 0.54$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ ได้ดังนี้

การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการ ที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 1

สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วน พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับ บริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.61$) เป็นอันดับที่ 2

ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการ บริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.49$) เป็นอันดับที่ 3

ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.87$, $\sigma = 0.55$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ เป็นอันดับท้าย ๆ เพราะป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการมีไม่ครบทุกจุดที่บริการ อาจทำให้สร้าง ความสับสนในการมาใช้บริการ ได้ อีกทั้งความไม่เพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากพื้นที่ ในสำนักงานที่ดินมีบริเวณจำกัด จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการได้ทันถ่วงที

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. สำนักงานที่ดินให้บริการ ที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้ บริการในครั้งแรก	0 (0.00)	6 (10.91)	43 (78.18)	6 (10.91)	3.00	0.47	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	0 (0.00)	2 (3.64)	36 (65.45)	17 (30.91)	3.27	0.53	มาก	1

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
3. การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่ เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลัง อย่างเสมอภาค	0 (0.00)	6 (10.91)	42 (76.36)	7 (12.73)	3.02	0.49	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต	0 (0.00)	3 (5.45)	37 (67.27)	15 (27.27)	3.22	0.53	มาก	2
ภาพรวม					3.13	0.50	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ได้มีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ผู้ประกอบการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.50$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.53$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการ บริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.22$, $\sigma = 0.53$) เป็นอันดับที่ 2

การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.49$) เป็นอันดับที่ 3

สำนักงานที่ดินให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.47$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า สำนักงานที่ดินให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ การให้บริการในครั้งแรก และการให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลังอย่าง เสมอภาคที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านการจดทะเบียนอาคารชุดมีจำนวนน้อย อาจจะทำให้บริการแก่ผู้ประกอบการไม่ทันทั่วถึง ผู้ประกอบการบ้างท่านมีปัญหาเล็กน้อยไม่เท่ากัน บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจลัดคิวให้ผู้ประกอบการ ที่มีปัญหาน้อยก่อนผู้มีปัญหามาก เนื่องจากใช้เวลาในการอธิบายไม่เท่ากัน

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน
อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. เจ้าหน้าที่คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ อธิบายได้อย่างชัดเจน	0 (0.00)	9 (16.36)	39 (70.91)	7 (12.73)	2.96	0.54	มาก	4
2. การตรงต่อเวลานัดหมายของ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียน อาคารชุด	0 (0.00)	8 (14.55)	37 (67.27)	10 (18.18)	3.04	0.58	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	0 (0.00)	5 (9.09)	40 (72.73)	10 (18.18)	3.09	0.52	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะ ให้บริการอย่างทันท่วงที	0 (0.00)	7 (12.73)	39 (70.91)	9 (16.36)	3.04	0.54	มาก	3
ภาพรวม					3.03	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการ
ที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี ได้มีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับบริการ
อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.55$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง พบว่า ผู้ประกอบการที่มา
รับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.09$, $\sigma = 0.52$) เป็นอันดับที่ 1

การตรงต่อเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียนอาคารชุด พบว่า
ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.58$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ
ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.54$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน
พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.54$)
เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงทีที่ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามโดยเน้นรายละเอียดเชิงลึกได้ เช่น ด้านกฎหมาย อีกทั้งให้บริการล่าช้าและเกิดความผิดพลาด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็น เจ้าหน้าที่ที่มารับผิดชอบงานใหม่ จึงยังไม่ค่อยชำนาญในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการและความรู้ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความอบอุ่น แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	0 (0.00)	5 (9.09)	41 (74.55)	9 (16.36)	3.07	0.50	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อ ผู้ใช้บริการ	0 (0.00)	7 (12.77)	41 (74.55)	7 (12.73)	3.00	0.51	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	6 (10.91)	41 (74.55)	8 (14.55)	3.04	0.51	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	0 (0.00)	7 (12.73)	39 (70.91)	9 (16.36)	3.04	0.54	มาก	3
	ภาพรวม				3.04	0.52	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการ ที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ได้มีระดับการรับรู้ในด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.52$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.50$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.50$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.54$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่อาจคิดให้บริการแก่ผู้ประกอบการท่านอื่นอยู่เลยไม่ได้สนใจผู้ประกอบการท่านใหม่ และอาจพูดหรือแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพออกไป เช่น พูดจาห้วน ๆ ไม่ไพเราะ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของการให้บริการ	อันดับ
	ไม่ดีมาก ๆ	ไม่ค่อยดี	ดี	ดีมาก				
1. สำนักงานที่ดินเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0 (0.00)	10 (18.18)	31 (56.36)	14 (25.45)	3.07	0.66	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ	0 (0.00)	8 (14.55)	37 (67.27)	10 (18.18)	3.04	0.58	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การจดทะเบียนอาคารชุด	0 (0.00)	5 (9.09)	43 (74.18)	7 (12.73)	3.04	0.47	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	0 (0.00)	7 (12.73)	40 (72.73)	8 (14.55)	3.01	0.53	มาก	4
ภาพรวม					3.04	0.56	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้ ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดชลบุรี ได้มีระดับการรับรู้ในด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.56$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

สำนักงานที่ดินเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.66$) เป็นอันดับที่ 1
เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.58$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนอาคารชุด พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.47$) เป็นอันดับที่ 3
เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.53$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนอาคารชุดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่สามารถดูแลผู้ประกอบการหลายคนในครั้งเดียวกันได้ เนื่องจากผู้ประกอบการแต่ละคนมีปัญหาที่แตกต่างกันไป และเจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาในการอธิบายนาน

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของการให้บริการ	อันดับ
	ไม่ดีมาก ๆ	ไม่ค่อยดี	ดี	ดีมาก				
1. ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0 (0.00)	10 (18.18)	39 (70.91)	6 (10.91)	2.93	0.54	มาก	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	0 (0.00)	9 (16.36)	34 (61.82)	12 (21.82)	3.05	0.62	มาก	1
3. ป้ายประชาสัมพันธ์/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0 (0.00)	10 (18.18)	42 (76.36)	3 (5.45)	2.87	0.47	มาก	4
4. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วน	0 (0.00)	10 (18.18)	39 (70.91)	6 (10.91)	2.93	0.54	มาก	3
ภาพรวม					2.95	0.54	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ได้มีระดับความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ผู้ประกอบการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.95$, $\sigma = 0.54$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการ ที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.05$, $\sigma = 0.62$) เป็นอันดับที่ 1

ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.92$, $\sigma = 0.54$) เป็นอันดับที่ 2

สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วน พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับ บริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.92$, $\sigma = 0.54$) เป็นอันดับที่ 3

ป้ายประชาสัมพันธ์/ ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.87$, $\sigma = 0.47$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ป้าย ประชาสัมพันธ์/ ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วนที่ผู้ประกอบการให้ ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการ มิได้ครบทุกจุดที่บริการ อาจทำให้สร้างความสับสนในการมาใช้บริการได้ และวารสารหรือเอกสารให้อ่าน มิได้เพียงพอแก่ ผู้ประกอบการที่มานั่งรอรับบริการ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจ ในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. สำนักงานที่ดินให้บริการที่ ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่ การให้บริการในครั้งแรก	0 (0.00)	6 (10.91)	41 (74.55)	8 (14.55)	3.04	0.51	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	0 (0.00)	4 (7.27)	37 (67.27)	14 (25.45)	3.18	0.55	มาก	1

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
3. การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการ ที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลัง อย่างเสมอภาค	0 (0.00)	4 (7.27)	43 (78.18)	8 (14.55)	3.07	0.47	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต	0 (0.00)	2 (3.64)	41 (74.55)	12 (21.82)	3.18	0.47	มาก	2
ภาพรวม					3.12	0.50	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ได้มีระดับความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ผู้ประกอบการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.12, \sigma = 0.50$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการ
อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.18, \sigma = 0.55$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับ
การบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.18, \sigma = 0.47$) เป็นอันดับที่ 2

การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค พบว่า
ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.07, \sigma = 0.47$) เป็นอันดับที่ 3
สำนักงานที่ดินให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก พบว่า

ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03, \sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า สำนักงานที่ดินให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้
บริการในครั้งแรก และการให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค
ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านการจด
ทะเบียนอาคารชุดมีจำนวนน้อย อาจจะทำให้บริการแก่ผู้ประกอบการไม่ทันท่วงที ผู้ประกอบการ
บางท่านมีปัญหาบ่อย ปัญหาบ่อย ไม่เท่ากัน บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจลัดคิวให้ผู้ประกอบการที่มีปัญหา
น้อยก่อนผู้มีปัญหามาก เนื่องจากใช้เวลาในการอธิบายไม่เท่ากัน

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน
อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การใช้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. เจ้าหน้าที่คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ อธิบายได้อย่างชัดเจน	0 (0.00)	4 (7.27)	40 (72.73)	11 (20.20)	3.13	0.51	มาก	2
2. การตรงต่อเวลานัดหมายของ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียน อาคารชุด	0 (0.00)	3 (5.45)	42 (76.36)	10 (18.18)	3.13	0.47	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	0 (0.00)	1 (1.82)	43 (78.18)	11 (20.00)	3.18	0.43	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะ ให้บริการอย่างทันท่วงที	0 (0.00)	5 (9.09)	39 (70.91)	11 (20.00)	3.11	0.53	มาก	4
ภาพรวม					3.14	0.49	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการ
ที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี ได้มีระดับความคาดหวังในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับ
การบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14$, $\sigma = 0.49$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง พบว่า ผู้ประกอบการที่มา
รับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.43$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ
ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 2

การตรงต่อเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียนอาคารชุด พบว่า
ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.47$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน
พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.11$, $\sigma = 0.53$)
เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และการตรงต่อเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียน อาคารชุดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถาม โดยเน้นรายละเอียดเชิงลึกได้ เช่น ด้านกฎหมาย อีกทั้งให้บริการล่าช้าและเกิดความผิดพลาด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่ที่มารับผิดชอบงานใหม่ จึงยังไม่ค่อยชำนาญในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการและความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนท่านอื่น ๆ ด้วย เวลาที่นัดหมายผู้ประกอบการมาคุยงานอาจจะตรงกับเวลาที่มิใช่ประชาชนมาใช้บริการ จนทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาและเกิดการล่าช้า

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของการให้บริการ	อันดับ
	ไม่ดีมาก ๆ	ไม่ค่อยดี	ดี	ดีมาก				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	0 (0.00)	5 (9.09)	39 (70.91)	11 (20.00)	3.11	0.53	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ให้บริการ	0 (0.00)	4 (7.27)	41 (74.55)	10 (18.18)	3.11	0.50	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	9 (16.36)	39 (70.91)	7 (12.73)	2.96	0.54	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ	0 (0.00)	8 (14.55)	37 (67.27)	10 (18.18)	3.04	0.58	มาก	3
ภาพรวม					3.06	0.54	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ได้มีระดับความคาดหวังในด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.06$, $\sigma = 0.54$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.11$, $\sigma = 0.53$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.11$, $\sigma = 0.50$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.58$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.54$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ เป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตนกับผู้ประกอบการที่มาจดทะเบียนอาคารชุดครั้งแรก หรือมาจดทะเบียนหลายครั้งเหมือนกัน ไม่ใช่จะปฏิบัติกับผู้ประกอบการที่มาจดหลายครั้งดีกว่า เนื่องจากผู้ประกอบการที่มาจดหลายครั้งจะมีความรู้ความเข้าใจหรือความผิดพลาดในการจดทะเบียน น้อยกว่า

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียน อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวัง ด้านความเห็นอกเห็นใจ แก่ผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับของ การให้บริการ	อันดับ
	ไม่ดี มาก ๆ	ไม่ค่อย ดี	ดี	ดีมาก				
1. สำนักงานที่ดินเปิดให้บริการ ในเวลาที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	0 (0.00)	5 (9.09)	42 (76.36)	8 (14.55)	3.05	0.48	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจ ของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ	0 (0.00)	7 (12.73)	41 (74.55)	7 (12.73)	3.00	0.50	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การจดทะเบียนอาคารชุด	0 (0.00)	4 (7.27)	43 (78.18)	8 (14.55)	3.07	0.46	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	0 (0.00)	7 (12.73)	40 (72.73)	8 (14.55)	3.01	0.52	มาก	3
ภาพรวม					3.03	0.50	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับความคาดหวังด้าน การให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ได้มีระดับความคาดหวังในด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.50$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนอาคารชุด พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.46$) เป็นอันดับที่ 1 สำนักงานที่ดินเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ พบว่า

ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.05$, $\sigma = 0.48$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.52$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ได้รับการบริการอยู่ในระดับ ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.50$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ เป็นอันดับท้าย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่สามารถดูแลผู้ประกอบการหลายคนในครั้งเดียวกันได้ เนื่องจากผู้ประกอบการแต่ละคนมีปัญหาที่แตกต่างกันไป และเจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาในการอธิบายนาน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้และความคาดหวังในด้านต่าง ๆ

คุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุด ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี	μ	σ	ระดับของ การให้ บริการ	ลำดับ	μ	σ	ระดับของ การให้ บริการ	ลำดับ
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.00	0.64	มาก	5	3.02	0.68	มาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.36	0.62	มาก	2	3.25	0.62	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.16	0.66	มาก	1	3.25	0.55	มาก	1
4. ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ	3.18	0.61	มาก	4	3.13	0.64	มาก	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	3.16	0.69	มาก	3	3.15	0.59	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	0.64	มาก		3.16	0.61	มาก	

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังในด้านต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ ของระดับการรับรู้ ผู้ประกอบการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = 0.64$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.16, \sigma = 0.66$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการ อยู่ในระดับดี ($\mu = 3.36, \sigma = 0.62$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.16, \sigma = 0.69$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.18, \sigma = 0.61$) เป็นอันดับที่ 4

ด้านรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.00, \sigma = 0.64$) เป็นอันดับที่ 5

โดยภาพรวมผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ ของระดับความคาดหวัง ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.16, \sigma = 0.61$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.02, \sigma = 0.62$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.25, \sigma = 0.55$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.15, \sigma = 0.59$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.13, \sigma = 0.64$) เป็นอันดับที่ 4

ด้านรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการได้รับการบริการอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.02, \sigma = 0.68$) เป็นอันดับที่ 5

จะเห็นว่า ภาพรวมของระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

ด้านรูปธรรมในการบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้ และระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ มีระดับรับรู้และระดับความคาดหวังที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ประกอบการที่มารับบริการคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากเกินไป หรืออาจจะได้รับการให้บริการที่ดีกว่าที่คาดหวังไว้

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ทั้งระดับการรับรู้และระดับความคาดหวัง ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับท้าย ๆ เพราะป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการ มีไม่ครบทุกจุดที่บริการ อาจทำให้สร้างความสับสนในการมาใช้บริการ อีกทั้งความไม่เพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากพื้นที่ในสำนักงานที่ดินมีบริเวณจำกัด จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการได้ ส่วนด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ บางครั้งเจ้าหน้าที่คิดให้บริการแก่ผู้ประกอบการท่านอื่นอยู่ อาจจะปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม ด้วยน้ำเสียง ท่าทางแก่ผู้ประกอบการที่มารับบริการด้วยความไม่ได้ตั้งใจ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ประการแรก เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ในการบริการระดับความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการ ประการที่สอง เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนอาคารชุดในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จำนวน 55 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งสรุปผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนอาคารชุดในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 36-40 ปี และมีกลุ่มอายุ 25-30 ปีน้อยที่สุด ทุนที่ใช้ในการจดทะเบียนส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 5,000,000 บาท และใช้ทุน 10,000,001-15,000,000 บาท ในการจดทะเบียนน้อยที่สุด จำนวนห้องของอาคารชุดที่จดทะเบียนส่วนใหญ่อยู่ที่ 50-100 ห้อง และน้อยกว่า 50 ห้อง ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะมาจดทะเบียนอาคารชุดเป็นครั้งแรก และน้อยสุดจำนวน 2 ครั้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ของระดับการรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 13 ภาพรวมด้านต่าง ๆ ของระดับการรับรู้และความคาดหวัง

คุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี	ระดับการรับรู้	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	มาก	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	มาก	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	มาก	มาก
4. ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ	มาก	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	มาก	มาก

การรับรู้ของคุณภาพการบริการ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ และน้อยที่สุด ด้านรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า ระดับการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วน ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และน้อยที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค และน้อยที่สุด สำนักงานที่ดินให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มากที่สุด รองลงมา ตามลำดับ ได้แก่ การตรงต่อเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียนอาคารชุด เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับการรับรู้ในด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา ตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียง เป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับการรับรู้ในด้านการเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญสำนักงานที่คืนเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกเหมาะสมต่อการใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนอาคารชุด และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความคาดหวังของคุณภาพการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ จดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ และน้อยที่สุด ด้านรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังในด้านการเป็นรูปธรรมในการบริการผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามราย พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วน และน้อยที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่าผู้ประกอบการที่มารับบริการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม จัดลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค และน้อยที่สุด สำนักงานที่คืนให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการในการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังในการตอบสนองต่อความต้องการ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน การตรงต่อเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียนอาคารชุด และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที

ด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังในการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังในการให้ความเห็นอกเห็นใจ ผู้ประกอบการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนอาคารชุด มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ สำนักงานที่คืนเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมของระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ Katz and Brenda (1978,

pp. 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชน โดยใช้หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) และการวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) ซึ่งสอดคล้องกับ บุญสรวย จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น การบริการ ได้แก่ กระบวนการ/ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น และมีความแตกต่างไปจากผลงานของอริกา นิตยันทเวช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านเงินฝาก ธนาคารนครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา ธนาคารนครหลวงไทย การวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเชื่อมั่นในบริการ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเอาใจใส่ในบริการ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมใช้บริการที่แตกต่างกันของความคาดหวังและการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการด้านงานฝากธนาคารนครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งระดับการรับรู้และระดับความคาดหวัง ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับท้าย ๆ เพราะป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการมีไม่ครบทุกจุดที่บริการ อาจทำให้สร้างความสับสนในการมาใช้บริการ อีกทั้งความไม่เพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากพื้นที่ในสำนักงานที่ดินมีบริเวณจำกัด จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการได้ ส่วนด้านการให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ บางครั้งเจ้าหน้าที่คิดให้บริการแก่ผู้ประกอบการท่านอื่นอยู่ อาจจะปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม ด้วยน้ำเสียง ท่าทาง แก่ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการด้วยความไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2539, หน้า 288-289) พบว่า การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการเป็นใคร จะใช้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร คุณภาพการบริการจึงเปลี่ยนไป เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ใช้บริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอของคุณภาพบริการเกิดขึ้นได้ยาก นอกจากนี้สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการอาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับก็ได้ เนื่องจากการรับรู้และความคาดหวังแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ดังปรากฏผลการศึกษานำเสนอและสรุปไว้แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นบางอย่างที่สำคัญ จึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ระดับคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขคุณภาพการบริการในระยะยาวดังนี้

1. ควรจัดทำการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) เพื่อรวบรวมและจัดเก็บความรู้ภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี อย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้หรือถ่ายทอดตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร หากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่ย้ายหรือลาออก จะช่วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ใหม่สามารถเรียนรู้อย่างเป็นระบบและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้เร็วขึ้น และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกราย

2. สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ควรของบประมาณสนับสนุนในการจัดทำป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจนและครบทุกจุด เพื่อลดความสับสนในการมาใช้บริการ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่ผู้ประกอบการมานั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและทันสมัย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ทำให้ได้ทราบว่าหัวข้อไหนของด้านใดที่ยังเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยทำให้ผู้ศึกษาวิจัยนำมาใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับการรับรู้ ด้านรูปธรรมของการบริการ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการ มีไม่ครบทุกจุดที่บริการ อาจทำให้สร้างความสับสนในการมาใช้บริการ อีกทั้งความไม่เพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเนื่องจากพื้นที่ในสำนักงานที่ดินมีบริเวณจำกัด จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้ ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ควรของบประมาณสนับสนุนในการจัดทำป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจนและครบทุกจุด เพื่อลดความสับสนในการมาใช้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่ผู้ประกอบการมานั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและทันสมัย

2. จากผลการศึกษาระดับความคาดหวัง ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เนื่องจากการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นว่า การแต่งกายเป็นการส่งเสริมบุคลิกภายนอก เพราะบ่งบอกถึงความเป็นตัวตน

องค์กร ที่จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจ ทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ดังนั้น สำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรีควรมีการส่งเสริมภาพลักษณ์ จัดให้มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ออกแบบ และ จัดสรรรูปแบบให้เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างเอกลักษณ์ของสำนักงานที่ดิน และอีกด้านหนึ่งที่ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเช่นกัน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการกับเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ความถูกต้องแม่นยำเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ควรยกระดับการให้บริการและการทำงานของสำนักงานที่ดินให้มีมาตรฐานและความถูกต้องต่อ ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการและสำนักงานที่ดิน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

หากมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับสำนักงานที่ดิน ในด้านการบริการหรือด้านอื่น ๆ ผู้ศึกษาวิจัยอยากเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินเพื่อศึกษาถึงแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงระบบการให้บริการ และหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
2. ควรมีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดิน ทุกจังหวัด และนำผลที่ได้มาสรุปในภาพรวมระดับประเทศ เพื่อจัดทำมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ บุญยาศัย. (2554). *ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมวิชาการ. (2536). *ยุทธศาสตร์การศึกษานานาชาติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมวิชาการ.
- การจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป (General principles of management) ตามทฤษฎีการจัดการของ Henri Fayol*. (2556). เข้าถึงได้จาก http://www.siamhr.com:8080/hrproject/org_mgt/org_mgt4.jsp
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันจิรา จูฑะสร. (2549). *ความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด สำนักงานสาขาจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2539). *การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรในโรงพยาบาล: แนวคิดการนำไปปฏิบัติและความสำเร็จ*. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 40(10), 61-75.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). *ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน สึกษากรณีสานงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2536). *การใช้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง 6. เทศาภิบาล*, 88(5), 11-14.
- ณัฐพร วุ่นตั้งธรรม. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ณัฐชา ชุติโกมล. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ดวง โคมล ณรงค์หนู. (2549). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2535). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวี ก้องเกียรติชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). *เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการสำหรับโรงพยาบาลรามาริบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- นรินทร นามวงษ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนหญ่ยลุลง (เครดิตบ้านยวน) จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจบ กาญจกุล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บุญสรวร จากตุลสวัสดิ์. (2548). *ความคาดหวังและสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามความรับรู้ของตัวแทนออกของ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประสงค์ จิตงามสุจริต. (2552). ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาล
จังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). ผู้นำองค์การ. กรุงเทพฯ: รัฐศาสตร์สาร.
- ปิยะดา สีทองคำ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ
ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พินิตา ใจแก้ว. (2549). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย
จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระพล รัตนะ. (2541). การรับรู้ของพยาบาลต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของแพทย์. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมราชฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองขี้ม อำเภอลือสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา เพชรสังหาร. (2553). การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วัชร ประคองศรี. (2551). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการจากสถานบริการ
สาธารณสุข โครงสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาตำบลบางกะจะ
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา ส่งเนตร. (2556). สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 10(47), 169-178.
- วิจิต อุ่ออัน. (2550). การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: พรินท์แอมที.

- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2539). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- สมพงษ์ พงศ์สถาพร. (2546). *การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน Practical IMC*. กรุงเทพฯ: มิตรภาพ.
- สันติ บุญรอด. (2549). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ด้านการทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ: ศึกษากรณี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2550). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุจิตรา ไชยจิตต์. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุชา จันทร์เอม. (2540). *จิตวิทยาพัฒนาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธี พนาวร. (2533). *คุณภาพการบริการคืออะไร*. *วารสาร ส.ส.ท.*, 3(12), 102-105.
- สุมลทิพย์ สมัยอยู่. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุรัตน์ ฤกษ์วิชานนท์. (2549). *ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2544). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อมร รักษาสัตย์. (2528). *การปรับปรุงระบบราชการเพื่อให้ปฏิบัติภารกิจเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของชาติ*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- อรวิกา นิตยนันท์เวช. (2553). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านเงินฝากธนาคารนครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารีวัล มหาชนรัตน์. (2550). *คุณภาพบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกรินทร์ พุ่มแดงอ่อน. (2550). *ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี (สุขุมวิท-พระราม 4)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- Katz, E., & Brenda, D. (1978). *Bureaucracy and the public*. New York: Basic Books.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Robbins, S. P. (2001). *Organization behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Thomas, J. O., & Earl, S. W. (1995). Why satisfied customer defect. *Harvard Business Review*, 73(6), 89-99.
- Verma, B. M. (1986). *Social justice and panchyati raj*. New Dehli: Naurang Rai for Mittal.
- Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization trans* (4th ed.). New York: Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลอาคารชุด ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

ข้อมูลอาคารชุด ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

(เดือนมกราคม พ.ศ. 2556-เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 55 โครงการ)

ลำดับ ที่	ทะเบียน อาคารชุด เลขที่	ว/ค/ป จดทะเบียน	ชื่ออาคารชุด	ทะเบียน นิติบุคคล เลขที่	ว/ค/ป จดทะเบียน	อาคาร (หลัง)	จำนวน (ห้องชุด)
1	1/2556	4-มี.ค.-56	เดอะ แชนด์ อาคาร AB	3/2556	30-เม.ย.-56	2	137
2	2/2556	4-มี.ค.-56	เอ็น.พี.2	4/2556	3-พ.ค.-56	1	77
3	3/2556	18-เม.ย.-56	เดอะรุม บางแสน คอนโด 2	5/2556	10-มิ.ย.-56	1	77
4	4/2556	18-เม.ย.-56	แอทลิสต์ คอนโดมิเนียม	6/2556	24-มิ.ย.-56	1	54
5	5/2556	29-พ.ค.-56	อีริแดนส์ คอนโดมิเนียม	9/2556	10-ก.ค.-56	1	78
6	6/2556	29-พ.ค.-56	กษิรา โมเดิร์น เฟลส	7/2556	25-มิ.ย.-56	1	75
7	7/2556	29-พ.ค.-56	บูลซี่	8/2556	10-ก.ค.-56	1	79
8	8/2556	31-พ.ค.-56	ภัทร ซิตี้ เฟลส	10/2556	15-ก.ค.-56	1	77
9	9/2556	21-มิ.ย.-56	คาสาลูนา พาราดีโซ คอนโดมิเนียม บี	11/2556	15-ก.ค.-56	1	116
10	10/2556	27-มิ.ย.-56	เดอะไรส์ คอนโดมิเนียม บี1	12/2556	27-ก.ค.-56	1	230
11	11/2556	2-ก.ค.-56	เดอะ กิม คอนโดมิเนียม E	13/2556	1-ส.ค.-56	1	79
12	12/2556	29-ก.ค.-56	เดอะ กรีน เกรส บางแสน คอนโดมิเนียม	14/2556	9-ส.ค.-56	1	127
13	13/2556	31-ก.ค.-56	อมตะ คอนโด อาคาร เอ	15/2556	29-ส.ค.-56	1	77
14	14/2556	5-ส.ค.-56	ดิไฮดอล คอนโดมิเนียม อาคาร เอ	16/2556	29-ส.ค.-56	1	79
15	15/2556	30-ก.ย.-56	แซกจิต้า คอนโด	20/2556	11-พ.ย.-56	1	78
16	16/2556	2-ต.ค.-56	เคปทาวน์ คอนโดมิเนียม	17/2556	17-ต.ค.-56	1	79
17	17/2556	16-ต.ค.-56	โคโคบูกิ เฟลส คอนโดมิเนียม	18/2556	4-พ.ย.-56	1	94
18	18/2556	16-ต.ค.-56	ฮอไรซอน คอนโดมิเนียม	23/2556	18-ธ.ค.-56	1	70
19	19/2556	28-ต.ค.-56	ดิไฮดอล คอนโดมิเนียม อาคาร บี	21/2556	13-พ.ย.-56	1	70
20	20/2556	31-ต.ค.-56	ลุมพินี คอนโดทาวน์ ชลบุรี- สุขุมวิท เฟส 1	19/2556	7-พ.ย.-56	11	2,386

ลำดับ ที่	ทะเบียน อาคารชุด เลขที่	ว/ค/ป จดทะเบียน	ชื่ออาคารชุด	ทะเบียน นิติบุคคล เลขที่	ว/ค/ป จดทะเบียน	อาคาร (หลัง)	จำนวน (ห้องชุด)
21	21/2556	14-พ.ย.-56	เดอะ วิสดีอัมเบิร์ก คอนโด เฟส 2	22/2556	3-ธ.ค.-56	1	77
22	22/2556	24-พ.ย.-56	คอนโดมิเนียม เดอะไลท์เอ บางแสน	24/2556	19-ธ.ค.-56	1	79
23	23/2556	28-พ.ย.-56	ทิวแคนน่า คอนโดมิเนียม	1/2557	1-ม.ค.-57	1	78
24	24/2556	6-ธ.ค.-56	ภัทรคอนโดทาวน์ อาคาร 2	3/2557	24-ม.ค.-57	1	77
25	25/2556	23ธ.ค.-56	เดอะ กิม คอนโดมิเนียม H	4/2557	28-ม.ค.-57	1	79
26	1/2557	6-ม.ค.-57	ดิไฮดอล คอนโดมิเนียม อาคาร อี	2/2557	24-ม.ค.-57	1	68
27	2/2557	14-ม.ค.-56	อมตะ คอนโด อาคาร บี	6/2557	28-ก.พ.-57	1	77
28	3/2557	23-ม.ค.-57	เคปทาวน์ คอนโดมิเนียม อาคาร บี	5/2557	28-ก.พ.-57	1	79
29	4/2557	23-ม.ค.-57	คริสตัล โฟร์ คอนโด	11/2557	13-มี.ค.-57	1	78
30	5/2557	7-ก.พ.-57	เดอะ กิม คอนโดมิเนียม G	9/2557	11-มี.ค.-57	1	79
31	6/2557	7-ก.พ.-57	เดอะ กิม คอนโดมิเนียม F	10/2557	11-มี.ค.-57	1	79
32	7/2557	7-ก.พ.-57	ไอ-ลอฟท์ แอท บางแสน	8/2557	6-มี.ค.-57	1	77
33	8/2557	7-ก.พ.-57	โอโรออน คอนโดมิเนียม	13/2557	27-มี.ค.-57	1	78
34	9/2557	18-ก.พ.-57	คอนโด สุนิสาพลัส อาคาร 1	14/2557	28-มี.ค.-57	1	78
35	10/2557	19-ก.พ.-57	เอ็น.พี.3	7/2557	6-มี.ค.-57	1	77
36	11/2557	11-มี.ค.-57	รุ่งอรุณ	16/2557	25-เม.ย.-57	1	76
37	12/2557	11-มี.ค.-57	นอร์มา คอนโดมิเนียม	19/2557	27-มี.ย.-57	1	78
38	13/2557	12-มี.ค.-57	ลุมพินี คอนโดทาวน์ ชลบุรี- สุขุมวิท เฟส 2	12/2557	20-ธ.ค.-57	8	1,727
39	14/2557	13-มี.ค.-57	ดิไฮดอล คอนโดมิเนียม อาคาร ซี	15/2557	3-เม.ย.-56	1	61
40	15/2556	21-มี.ค.-57	แอท อีสต์ คอนโดมิเนียม 2	18/2557	22-พ.ค.-57	1	30
41	16/2557	24-เม.ย.-57	ดิไฮดอล คอนโดมิเนียม อาคาร ดี	17/2557	23-พ.ค.-57	1	75
42	17/2557	2-มี.ย.-57	อมตะ คอนโด อาคาร ซี	21/2557	4-ก.ค.-57	1	77

ลำดับ ที่	ทะเบียน อาคารชุด เลขที่	ว/ด/ป จดทะเบียน	ชื่ออาคารชุด	ทะเบียน นิติบุคคล เลขที่	ว/ด/ป จดทะเบียน	อาคาร (หลัง)	จำนวน (ห้องชุด)
43	18/2557	3-มิ.ย.-57	เดอะ พัลส์ คอนโด บางแสน อาคาร เอ	20/2557	4-ก.ค.-56	1	64
44	19/2557	16-มิ.ย.-57	เดอะไรส์ คอนโดมิเนียม บี 2	22/2557	22-ก.ค.-56	1	230
45	20/2557	17-มิ.ย.-57	เอส เอส พีอาร์ อินเทอร์เน็ต คอนโด	23/2557	24-ก.ค.-57	1	79
46	21/2557	10-ก.ค.-57	เดอะซีน บางแสน คอนโดมิเนียม	24/2557	19-ส.ค.-57	1	136
47	22/2557	6-ส.ค.-57	เอส เอส พีอาร์ (2011) คอนโด	25/2557	26-ส.ค.-57	1	79
48	23/2557	20-ส.ค.-57	เดอะ พัลส์ คอนโด บางแสน อาคาร บี	27/2557	23-ก.ย.-57	1	64
49	24/2557	21-ส.ค.-57	เดอะไซน์ เพลส 2 คอนโดมิเนียม	26/2557	27-ส.ค.-57	1	48
50	26/2557	8-ก.ย.-57	ดีเวล คอนโดมิเนียม	29/2557	10-ต.ค.-57	1	78
51	27/2557	19-ก.ย.-57	เดอะลูฟท์ คอนโด	33/2557	7-พ.ย.-57	1	78
52	28/2557	23-ก.ย.-57	บูรพา บิซ คอนโดมิเนียม	28/2557	3-ต.ค.-57	1	78
53	29/2557	25-ก.ย.-57	เดอะฮัก เอ	30/2557	21-ต.ค.-57	1	77
54	30/2557	8-ต.ค.-57	ซาโตเดล คอนโดมิเนียม บางแสน	32/2557	29-ต.ค.-57	1	135
55	31/2557	18-ก.พ.-57	เดอะกัม คอนโดมิเนียม I	31/2557	28-ต.ค.-57	1	79

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2557

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบปัญหาพิเศษของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี โดยแบบสอบถามนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ทูนที่ใช้ในการจดทะเบียน จำนวนห้องของอาคารชุด จำนวนครั้งที่จดทะเบียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

คำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัยและนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าตัวเลือกหรือให้รายละเอียดที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() หญิง () ชาย

2. อายุ

() 25-30 ปี () 31-35 ปี

() 36-40 ปี () 41-45 ปี

() 46ขึ้นไป

3. ทูนที่ใช้ในการจดทะเบียน

() น้อยกว่า 5,000,000 บาท

() 5,000,000-10,000,000บาท

() 10,000,001-15,000,000บาท

() มากกว่า 15,000,000บาท

คุณภาพการให้บริการจดทะเบียน อาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี	ระดับการรับรู้ใน คุณภาพการบริการ				ระดับความคาดหวัง ต่อการเข้ารับบริการ			
	1	2	3	4	1	2	3	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ								
4.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้ใช้บริการ								
ด้านความเห็นอกเห็นใจ								
1. สำนักงานที่ดินเปิดให้บริการในเวลา ที่สะดวก เหมาะสมต่อการใช้บริการ								
2. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความสนใจของ ผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ								
3. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียน อาคารชุด								
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ								

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม