

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

สมใจ วงศ์พุด

28 พ.ค. 2558

353505

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

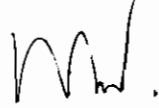
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

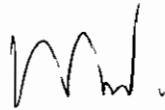
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ สมใจ วงศ์พุด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

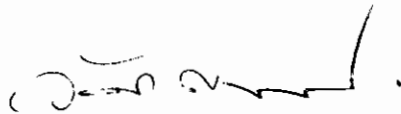


.....  
(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

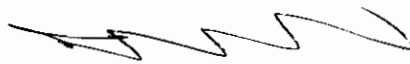
คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



..... ประธานกรรมการ  
(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

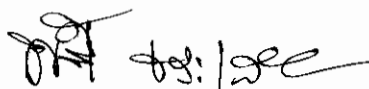


..... กรรมการ  
(อาจารย์วิมลภ คัพพัพพันธุ์)



..... กรรมการและเลขานุการ  
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิชย์ ธารเสนา)

วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธุ์ และ อาจารย์พรเทพ นามกร ได้กรุณาแนะนำ และให้คำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด และที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราดส่วนแยกเขาสมิง ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน นายทรงวุฒิสายแก้ว เจ้าหน้าที่ที่ดินจังหวัดตราด นายสมเดช ทวีผล หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และ นายบุญปราโมทย์ มุกดา หัวหน้าฝ่ายรังวัด เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ส่วนแยกเขาสมิง ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สมใจ วงศ์พุด

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดตราด
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	สมใจ วงศ์พุด
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

ปัญหาพิเศษหัวข้อเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 400 คน จากผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2553 ถึงเดือนมกราคม 2554 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มและใช้สถิติ One - Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ ถัดไปคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	10
โครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานที่ฉะเชิงเทรา.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
เกณฑ์การแปลผล.....	49
4 ผลการศึกษา.....	50
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของประชากร.....	50
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด.....	53
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด.....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผลการวิจัย.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	78
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	82

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ..... 43
2	ข้อมูลที่มาของตัวแปร..... 44
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 50
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 51
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... 51
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ..... 52
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้..... 52
8	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านรูปธรรมของการบริการ..... 53
9	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้..... 55
10	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า..... 56
11	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า..... 57
12	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า..... 58
13	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดในภาพรวม..... 59
14	จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 60
15	การเปรียบเทียบเพศต่อคุณภาพการให้บริการ..... 60
16	จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 60
17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ..... 61
18	จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... 61
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	62
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	62
22	จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้.....	63
23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้.....	63
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 การแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินจังหวัด.....	29
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สถานการณ์กระแสของโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี การค้าเสรี การพิทักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม และการเชื่อมโยงของระบบข้อมูลข่าวสารแบบเครือข่าย รวมถึงการพัฒนาการของความเป็นประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และการเคารพสิทธิมนุษยชน ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ และมีความจำเป็นจะต้องค้นหาแนวทางและรูปแบบในการปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้สามารถรองรับและใช้ประโยชน์จากผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้มากที่สุดจากการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศไทย ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย นโยบายและความมีเสถียรภาพทางการเมือง และกระแสเรียกร้องของชุมชนวิชาการที่ต้องการปรับปรุงระบบราชการ ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพบ้านเมืองและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น จึงมีการปฏิรูประบบราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2545 ซึ่งถือเป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการมาแปลงให้เป็นรูปกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับใช้อย่างถาวร เริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ ทำให้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 โดยการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการไทย ต่อมามีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้แก่ การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

กรมที่ดิน นับเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุตามนโยบายของรัฐบาล ทั้งในด้านสวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในส่วนของแก้ไขปัญหาความยากจน โดยการจัดที่ดินทำกินให้แก่ผู้มีรายได้น้อย ด้านการคุ้มครองและอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า ทรัพยากรดิน ทรัพยากรน้ำ และด้านประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ภายใต้ภารกิจหน้าที่ในการออกเอกสารสิทธิ การคุ้มครองสิทธิ และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดินเป็นทั้งหน่วยงานหลักตามกฎหมาย และหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้รูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ เพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศ สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการบริการประชาชนที่กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศ ในรูปแบบสำนักงานที่ดินจังหวัด 76 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา จำนวน 431 แห่งรวมทั้งสิ้น 866 แห่ง ปัจจุบันแม้ว่าประเทศจะประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ แต่จำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศยังมีจำนวนสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อภารกิจที่สำคัญดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้กรมที่ดินดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดทุกจังหวัด เป็นตัวชี้วัดที่ 3.1.3 ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กรมที่ดินจึงได้วางแนวทางการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดทั่วประเทศทราบถึงภารกิจในการพัฒนาระบบงานบริการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 แนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - 2555) โดยกำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัดทั่วประเทศสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมการให้บริการ ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานการให้บริการเกี่ยวกับ งานธุรการ งานการเงิน และบัญชี งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ งานควบคุมที่ดินของรัฐ ฯลฯ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้

เป็นเลิศ สอดคล้องกับการดำเนินงานและบรรลุนิติสัมพันธ์ของกรมที่ดินคือ “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ผู้การบริการที่เป็นเลิศ”

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามกรอบแนวคิดของ พาราซูรามัน เชียแตรัม และเบอรี (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด 5 ด้าน คือ

- 1.2.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ
- 1.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า
- 1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- 1.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำนวน 7,496 คน (สถิติผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ปี 2552, แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553 - เดือน มกราคม พ.ศ. 2554 (รวม 4 เดือน)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล ด้านความรู้สึก อารมณ์ ต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเกิดขึ้น โดยมีประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยการพูดการเขียน ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนไปตามกาลเวลา

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้วยการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการว่าบริการที่ได้รับนั้นตรงตามความต้องการและความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของตนเองในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจของผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ได้ชัดเจนขึ้น

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการบริการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของผู้มารับบริการแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 15 - 30 ปี, 31 - 45 ปี, 46 - 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, มัธยมศึกษา/ ปวช., ปวส./ อนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้รับบริการ คือ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, เกษตรกร, ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว, รับจ้างทั่วไป, นักเรียน/ นักศึกษา, อื่น ๆ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ผู้รับบริการมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,001 - 10,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 25,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

3. นำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ที่ดินจังหวัดตราด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งสาระสำคัญเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. โครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายท่านดังนี้

โคลาซา (Kolasa, 1969 อ้างถึงใน ประชา พรหมนอก, 2529, หน้า 386) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ต้องถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจากความโน้มเอียง

โคลสนิค (Kolesnik, 1970 อ้างถึงใน ประชา พรหมนอก, 2529, หน้า 320) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) หรือทัศนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติ

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม
2. ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง



3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล (2540, หน้า 33) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคตินี้มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับอย่างมากมาอยู่กับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและความหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคตินี้ก็แสดงถึงความคิดเห็นด้วย

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541, หน้า 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 231) ได้ให้ความหมายความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

เวบสเตอร์ (Webster, 1999, หน้า 385) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกที่แท้จริง

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานันท์ (2547, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้การยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

เบญจวรรณ โพธิยะกุล (2549, หน้า 20) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกมาด้วยการพูด การปฏิบัติหรือการเขียน การแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรม ระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนตัดสินใจ แสดงความคิดเห็นนั้น ๆ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ชาญณรงค์ ชาวลัย (2549, หน้า 27) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือความรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ต่อสิ่งของหรือสถานการณ์ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนรากฐานประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคล ทักษะคิด ความรู้ ความเชื่อ ของแต่ละบุคคลซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดในทางบวกหรือลบ หรือในทางความคิดเห็น โดยเห็นด้วยก็ได้ไม่เห็นด้วยก็ได้

ธนวัต แดงสุริศรี (2550, หน้า 8) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกรู้สึกต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มีผลมาจากความเชื่อหรือค่านิยม ต้องอาศัยความรู้ พฤติกรรม เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยซึ่งอาจเป็นการถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจมีปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ ประกอบด้วย ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือความรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเป็นการแสดงออกในทางพฤติกรรมทางทางบวก หรือทางลบก็ได้ ทั้งนี้อยู่บนรากฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกต่อสถานการณ์ ต่อสภาพการ ได้รับบริการ ต้องมีความสัมพันธ์ไปถึงปัจจัยที่มีต่อความคิดเห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

จรรดิ เก็บทรัพย์ (2550, หน้า 17) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นมีส่วนสำคัญในการนำมาประกอบการสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการได้ การที่จะวัดว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสามารถทำให้สำนักงานหรือหน่วยงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่า สำนักงานหรือหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้หรือไม่เพียงใด และอย่างไร

กชพร วัฒนาธรรม (2550, หน้า 26) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อ การตัดสินใจ ทักษะคิด หรือการแสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม จะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึก ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

ชนกสุดา เพ็ชรไทย (2551, หน้า 25) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับไม่ยอมรับ การเห็นด้วยไม่เห็นด้วย กับสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น ที่แต่ละบุคคลแสดงออกมา โดยสามารถแสดงออกทางการพูด การเขียน และการนึกคิด ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ธิดารัตน์ ปัส้มจิตต์ (2551, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตนาคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจารณ์ญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบของการพิจารณา

ณัฐวุฒิ แสงมาก (2551, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคล ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ พฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ระวีวรรณ โกชาคม (2552, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าว่าคนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ในบางสภาพการณ์ ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลด้านความรู้สึก อารมณ์ต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเกิดขึ้น โดยมีประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพ (Quality)

ตามคำจำกัดความของเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ (2539, หน้า 12 - 13) คุณภาพ หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งตัดสินใจโดยประชาชน ความคาดหวังและความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว กล่าวโดยสรุป การพัฒนาคุณภาพสมัยใหม่ก็คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยการทำให้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่น การส่งสินค้าที่ถูกต้อง ตรงเวลา

ที่ต้องการในราคาที่ย่อมเยา และด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพ อ่อนโยน และกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพในการทำงานเป็นความสุขใจ เกิดความพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติจากปัจจัยด้านต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาและเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการทำงานอย่างมีคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพอาจจะหมายความได้ดังนี้

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์ หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ซึ่งความหมายดังกล่าวคุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ อย่างเหมาะสม ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายความรวมถึง ความพึงพอใจของลูกค้าด้วย เนื่องจากเพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผล และกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้เงินมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งอื่นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการ เป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการ ของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

มีผู้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพหลายคน ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2542, หน้า 2) ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า หมายถึงภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คือการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพคือ ความตอบสนองความต้องการ (Need) แลและความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ หรือการทำให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2544, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพทั่วไป คือ การที่องค์กรของรัฐ จัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำคุณภาพนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้นตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณคน กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพ แก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น

อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

ปณิธา วนากมล (2545, หน้า 18) คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุดองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุด เนื่องจากถ้าองค์กรมีคุณภาพจะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้โดยเด็ดขาด จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ ซึ่งคุณภาพจะเน้นความพอใจของผู้รับบริการก่อน โดยต้องรู้ระดับความพอใจของผู้รับบริการและต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ให้ลูกค้าพอใจผู้รับบริการ คุณภาพมิได้กำหนดได้โดยผู้ให้บริการหรือผู้ผลิต แต่กำหนดโดยความพอใจของลูกค้า คุณภาพมิใช่วัดด้วยต้นทุนต่ำ แต่วัดความพอใจของลูกค้าหลักการตลาดต้องนำหน้าหลักการผลิตและคุณภาพคือระดับความเป็นเลิศทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม

คุณภาพเป็นคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศ และคุณลักษณะจากเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะซึ่งคุณภาพจากความเป็นเลิศนั้นสามารถมองได้หลายมุมมองด้วยกัน ผู้รับบริการมองคุณภาพจากบริการที่ได้รับ โดยเป็นการที่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังและสามารถรับรู้ได้ บุคลากรทางด้านสุขภาพมองคุณภาพจากความรู้ ความสามารถเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพ ส่วนผู้บริหารมองที่ค่าใช้จ่าย ความคุ้มค่าในการให้บริการสุขภาพทั้งหมด ซึ่งตรงกับแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ ที่กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังและคุณภาพ จะเกิดขึ้น ได้จะต้องประกอบด้วยความสอดคล้องกับมาตรฐานและความพอใจของผู้รับบริการหรือในบางกรณี ผู้รับบริการอาจพิจารณาจากการเอาใจใส่ดูแลและการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในขณะที่ผู้ให้บริการจะพิจารณาจากทักษะหรือความรู้ของผู้ให้บริการ

ปณิธา วนากมล (2545, หน้า 38 - 39) กล่าวว่าองค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. คุณภาพตามความเป็นจริง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการคือ

1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้างเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะของระบบบริหาร และระบบบริการ รวมทั้งทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบายการ จัดองค์กร อัตรากำลัง บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ โดยคำนึงถึง ประสิทธิภาพคือ ขั้นตอนการบริการที่จะให้งานบรรลุเป้าประสงค์ (Goal) ที่วางไว้ และคำนึงถึง ประสิทธิภาพ คือ ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงวิธีการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและปัญหาผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจและ สังคม โดยใช้ความรู้ความสามารถถูกต้องอยู่ในกรอบจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.3 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard) เป็นมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมการพยาบาล เป็นการวัดผลของการดูแลผู้รับบริการ มักจะบอกในรูปการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถปรับตัวได้ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมที่เกิดจากผลกระทบของความเจ็บป่วยและจากความต้องการพื้นฐานของบุคคล ผู้รับบริการปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมที่อาจเกิดจากการปฏิบัติการพยาบาลและ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ มาตรฐานเชิงผลลัพธ์นี้มักจะได้รับความสนใจมาก เมื่อมีการกล่าวถึงการประกันคุณภาพการพยาบาล และในองค์กรที่มีกิจกรรมการประกันคุณภาพ มักจะมุ่งความสนใจไปที่มาตรฐานเชิงผลลัพธ์เป็นอันดับแรก

2. คุณภาพการรับรู้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ เป็นประสบการณ์จริง ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ให้บริการ จะเป็นผู้ประเมินคุณภาพ โดยแต่ละหน่วยงานต้องมีการกำหนดมาตรฐานการบริการมาเป็นแนวทางปฏิบัติก่อน จึงจะสามารถประเมินคุณภาพของตน ได้โดยมาตรฐานต้องได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและได้รับความเห็นชอบของผู้บริหารด้วย

2.2 ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพจากประสบการณ์การรับรู้ของผู้รับบริการ ได้แก่ การได้มีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนผู้ที่ให้บริการให้โอกาสแก่ผู้รับบริการในการซักถามปัญหาข้อข้องใจรวมทั้งให้กำลังใจ

การรับรู้ของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกของผู้รับบริการเกี่ยวกับการได้ยิน การได้เห็น หรือการเผชิญต่อการบริการที่ตอบสนองของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแล้วจะเกิดความรู้สึกหรือรับรู้ว่าได้บริการที่มีคุณภาพและก่อให้เกิดความผาสุก ปลอดภัยและบังเกิดความพึงพอใจ แสดงว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจาก ผู้ให้บริการ เมื่อการรับรู้ของผู้บริการตรงกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการ ในทางตรงกันข้ามการรับรู้คุณภาพการบริการจะไม่ดี หากผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผลที่ได้จากการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการเท่านั้นที่สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริการของผู้ให้บริการทุกระดับ การให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการสามารถชี้แนะจุดแข็ง จุดอ่อน หรือข้อดี ข้อเสีย ของการบริการได้ คุณภาพถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการได้จากคุณภาพตามความเป็นจริงและคุณภาพตามการรับรู้ โดยประเมินคุณภาพการบริการว่าเป็นไปตามที่ตนคาดหวังหรือไม่ เป็นการเปรียบเทียบการบริการที่ตนคาดหวัง (Expected Service) กับ

บริการที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ (Perceived Service) ถ้าบริการที่รับรู้มีน้อยกว่าบริการ ที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ถ้าบริการที่รับรู้เกินกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและถ้าบริการที่รับรู้เกินกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

พาราซูรามาน และเบอรี่ (Parasuraman & Berry, 1990 อ้างถึงใน ยุทธนา ชันติยะ, 2545, หน้า 19) กล่าวว่า คุณภาพขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้บริโภคหรืออีกนัยหนึ่งคือ คุณภาพการบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากการบริการนั้น การบริการจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้หรืออีกความหมายหนึ่ง อาจจะกล่าวได้ว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

เจเกอร์ และคนอื่น ๆ (Jacger et al., 1993 อ้างถึงใน ปัทมวิภา วานากมล, 2545, หน้า 13) กล่าวว่า เมื่อพิจารณาคุณภาพ ให้เชื่อมโยงกับการคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการจะนิยามคำว่าคุณภาพได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. คุณภาพขั้นพอใช้ได้ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้ผลผลิต ที่กำหนดรายละเอียด (Specification) หรือมาตรฐาน (Standard) ไว้ล่วงหน้าหรือเรียกว่าเป็น Conformance Quality
2. คุณภาพขั้นพอใจ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือของผู้ป่วยได้ทั้งหมดทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเรียกว่าเป็น Requirements Quality
3. คุณภาพขั้นประทับใจ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการนั้นยอดเยี่ยมมากถึงขนาดที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ป่วยเกิดความประทับใจ (Delighted) นั่นคือ สิ่งที่ได้รับนั้นมีคุณค่า (Value) มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้หรือเรียกว่า Quality of Kind

สรุป แนวคิดและความหมายของคุณภาพ คือ ความพอใจของผู้รับบริการ เป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่ผู้ให้บริการจัดให้ผู้รับบริการตรงตามมาตรฐานของ ผู้ให้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้อย่างสม่ำเสมอและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น การที่จะวัดว่าคุณภาพการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจ เป็นคำตอบที่ดีที่สุดของหน่วยงาน ว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด และอย่างไร

### ความหมายของการบริการ (Service)

ความหมายของคำว่า “บริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 304) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้สะดวกต่าง ๆ

มีผู้ให้ความหมายของบริการหลายคน ดังนี้

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548, หน้า 12 - 13) ได้ให้ความหมายบริการว่าเป็นการยากที่จะบอกว่าจะอะไรเป็นสินค้าหรือบริการอย่างแท้จริง ขึ้นอยู่กับว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefit) มาจากสินค้าหรือบริการ ถ้ามาจากสินค้าเพียงอย่างเดียว โดยปราศจากคุณค่า (Value) ทางด้านบริการก็จัดว่าเป็นสินค้า แต่ถ้าผลประโยชน์มาจากการบริการไม่มีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจะจัดว่าเป็นบริการ

กชพร วัฒนาธรรม (2550, หน้า 10) ให้ความหมายคำว่าบริการว่า หมายถึง พฤติกรรมการกระทำ หรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด

วีระวรรณ โภชาคม (2551, หน้า 14) การให้บริการหมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำให้บุคคลอื่นหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ใช้อารมณ์ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

### ลักษณะสำคัญของการบริการ (Classification of Service)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2543, หน้า 6 - 8) ให้ความหมายของลักษณะการบริการที่ดี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากขอร้อง

R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner หมายถึง ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเป็นการเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย



C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการ  
เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548, หน้า 13) ให้ความหมายของลักษณะการบริการไว้ดังนี้

## 1. ลักษณะเฉพาะของการบริการ

1.1 จับต้องไม่ได้ (Intangible) บริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า อาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการและมีแนวโน้มจะใช้ Subjective มากกว่า Objective

1.2 ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) บริการแยกไม่ได้ระหว่างการผลิตและการบริโภค สินค้าจะเริ่มต้นจากการผลิตนำไปสู่การขายและการบริโภคในที่สุด ในขณะที่บริการเริ่มต้นจากการขาย ต่อมาเป็นการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกัน

1.3 มีความแตกต่างกัน (Heterogeneity) มีศักยภาพที่จะแปรเปลี่ยนในการปฏิบัติการได้และปัญหาของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งไม่สามารถกำจัดทิ้งได้ สำหรับการบริการไม่เหมือนสินค้าที่สามารถกำจัดได้

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้ในบางเวลาและบริการไม่มีค่าคงคลัง

## 2. ลักษณะทั่วไปของการบริการ

ลักษณะทั่วไปของการบริการ มี 4 ประการคือ

2.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไรเมื่อใด

2.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าไม่อาจกระทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.3 งานบริการเป็นงานที่ผู้ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมาก

2.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาใดก็ได้ตรงตามความต้องการ

สรุป การบริการ หมายถึงการกระทำหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลหรือองค์การ เพื่อสนองความต้องการของบุคคลผู้รับบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตรงกับการแสดงเจตจำนงที่คาดหวังไว้หรือไม่ หากตรงตามเจตนาหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการแสดงว่าเป็นบริการที่ดี

#### ความหมายคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และการปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้หลายคนดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2542, หน้า 2) ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า หมายถึงภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คือการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพคือ ความตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ หรือ การทำให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 14 - 15) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

เบอรี่ และคนอื่น ๆ (Berry et al, 1978 อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 17) ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในบริบทของผู้ใช้บริการ สรุปว่ามีปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability คือ ความเชื่อมั่นในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness คือ การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้บริการ
3. Competence คือ ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ
4. Access คือ การเข้าถึงง่าย การใช้บริการไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy คือ ความสุภาพ เคารพนอบน้อม ให้เกียรติของผู้ให้บริการ

6. Communication คือ ความสามารถในการสื่อสาร และความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลและเข้าใจอย่างชัดเจน

7. Creditability คือ ความเชื่อถือได้ การมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security คือ ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นของผู้ใช้บริการขณะใช้บริการ

9. Customer Understanding คือ ความเข้าใจผู้รับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

10. Tangibles คือ สิ่งสัมผัสรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) ให้ความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

นิติพงษ์ เนตรระภาศ (2550, หน้า 16) ให้ความหมายคุณภาพการบริการสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีโอกาสจะได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis & Bloom, 1983 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิธ, 2552, ออนไลน์) ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังผู้รับบริการ

ครอสมบี้ (Crosby, 1988 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิธ, 2552, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการหรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถที่จะทราบของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

พาราซุรามาน, ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน ระวีวรรณ โภชาคม, 2552, หน้า 16) ให้ความหมายว่าคุณภาพการบริการเป็นการให้บริการที่

มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของผู้รับ

กรอนรูส (Gronroos, 1992 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2552, ออนไลน์) ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งบริการที่ได้รับจากบริการ โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์

2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินสรุป คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถตอบสนอง

ความต้องการของการให้บริการตรงกับหรือเกินความคาดหวังเกินของผู้รับบริการ ทศนคติที่ผู้รับบริการจะมีระดับแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลตามผลการประเมินที่ได้รับบริการ ณ เวลานั้น แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ

#### เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมืองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องพิจารณาจากเกณฑ์การพิจารณามีหลายด้าน ดังนี้

บัซเซลและเกลล์ (Buzzell & Gale, 1987 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2542, หน้า 2 - 3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อ

ความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้นความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความสัตย์สุจริตว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) ได้อธิบายว่า การวัดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องพิจารณาจากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก นักวิชาการจึงได้มีความพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด 2 มิติ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ว่าคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้มีหลัก 6 ประการ คือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

กรอนรูส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 40 - 42) ได้ให้ความหมายของเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการว่า คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve & Cook, 1995 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิษ, 2552, ออนไลน์) กล่าวว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและ

ความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการสามารถพิจารณาได้จากหลักเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

เคอร์ซและ โคลว (Krutz & Clow, 1998 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิซ์, 2552, ออนไลน์)

กล่าวว่า เกณฑ์พิจารณาคุณภาพมีหลัก 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น
3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

สรุป การพิจารณาเกณฑ์คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา การวัดคุณภาพการบริการเป็นเรื่องยากเนื่องจากคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าใช้เกณฑ์อะไรในการประเมินเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการและรับรู้คำติชมของผลงานเพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

#### เครื่องมือในการวัดคุณภาพ

ชัชวาล ทัดศิวิซ์ (2552, ออนไลน์) กล่าวว่าตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราซุรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราสุรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย และระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 75) กล่าวว่าจากงานวิจัยของ ซีแธมล์ พาราสุรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน และพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ เป็น 10 ตัวแปรหลักคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ



มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL ทำโดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการ ลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึก

ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่า ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

สรุป เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อวัดคุณภาพบริการขององค์การคือ SERVQUAL ซึ่ง ซี.เทมส์ พาราซูรามานและเบอร์รี่ ได้พัฒนาจากตัวแปรหลัก ที่กำหนดไว้ 10 มิติ เพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ต่อมาได้ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติดังกล่าวข้างต้น ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจและใช้เป็นเทคนิคในการวัดคุณภาพการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ สามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

#### ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ชัชวาล ทัดสิวัต (2552, ออนไลน์) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 ประการดังนี้

##### 1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการมีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ ได้กล่าวคือ

ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้าง น้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง เช่นเดียวกัน

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry 1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฑ, 2552, ออนไลน์) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคูณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวัง ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word - of - Mouth Communication)

ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's Personal Needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์และเดอโร (Tenner & Detoro, 1992 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิธ 2552, ออนไลน์) ได้ให้ทัศนะในฐานะนักวิชาการว่า ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบไปด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นว่าประกอบไปด้วย

1. เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

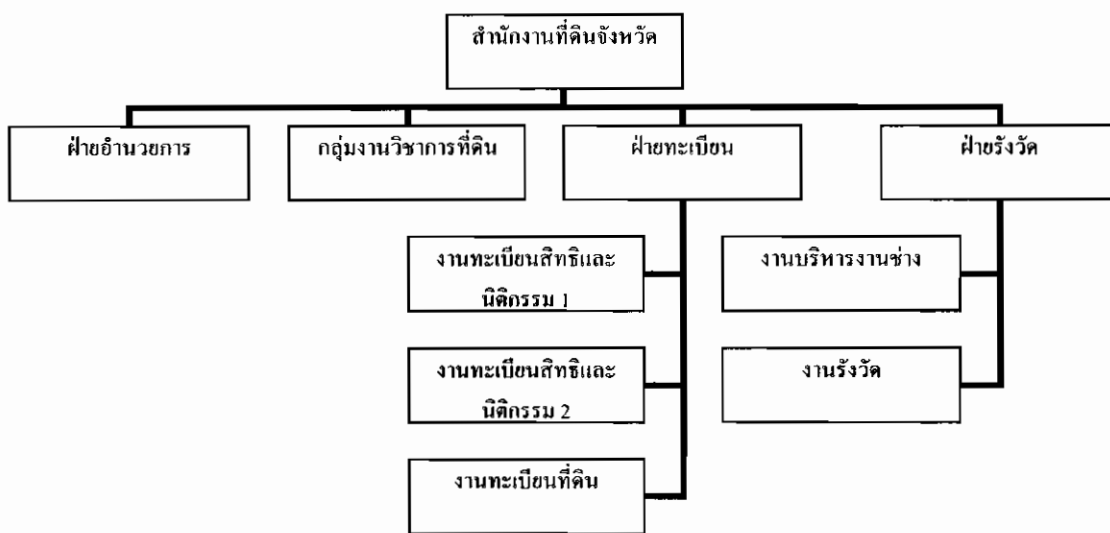
### 3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ ตามทัศนะของซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดควรคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

สรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ความพร้อมในการให้บริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ รวมถึงการรักษาความมั่นคงขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการจะผูกพันกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่ง คือการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพกระบวนการบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการควรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เนื่องจากความก้าวหน้าทางการสื่อสารและกระแสโลกาภิวัตน์ รวมถึงการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร คุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นอย่างดี องค์กรภาครัฐในปัจจุบันได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นผู้ที่ต้องรับบริการที่รัฐ

จัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องซับซ้อน จึงได้มีการพัฒนาแนวคิดและ ยึดตัวแบบภายใต้เป้าหมายสำคัญของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สนองต่อการสร้าง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผล การปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีตัวชี้วัดสำคัญในเรื่องความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีประเด็น ที่ควรนำมาศึกษาต่อไปคือ การวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นอยู่ ในปัจจุบันสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริงหรือไม่ เครื่องมือที่ใช้ชี้วัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแทนที่มีมาตรฐานกำหนดแนวทางการปฏิบัติหรือไม่ มีผล สะท้อนถึงมิติของการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ ความสนใจพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเป็นอย่างมาก

### โครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด



ภาพที่ 1 การแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินจังหวัด

#### 1. ขอบเขต อำนาจหน้าที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับ

การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวน การทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด ส่วนแยก และอำเภอ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## 2. รูปแบบการแบ่งงานภายใน

### 2.1 ฝ่ายอำนวยการ

ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการ และงานการเงินและบัญชี งานดูแลรักษาความสะอาด งานพัสดุและครุภัณฑ์งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ งานควบคุมที่ดินของรัฐ งานออกหนังสือสำคัญสำหรับ ที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การเพิกถอน การแก้ไขหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ใบแทน การจดทะเบียนหรือจดทะเบียนเอกสารรายการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อน หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

#### 1. งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 รับ - ส่งหนังสือ และเวียนหนังสือต่าง ๆ เพื่อทราบหรือเพื่อลงนามและจัดส่งหนังสือ

1.2 ควบคุมการลงชื่อปฏิบัติงาน ตลอดจนการลาทุกประเภทของข้าราชการและลูกจ้าง

1.3 ควบคุม ดูแล สมุดคำสั่ง สมุดตรวจการและหนังสือราชการต่าง ๆ

1.4 งานพิมพ์หนังสือทุกประเภท

2. การควบคุม ดูแล และเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่าย งบกลาง เช่น บำเหน็จ บำนาญ เงินช่วยเหลือข้าราชการ และลูกจ้าง เงินเลื่อนขั้น เลื่อนระดับ และเงินเดือน ต่าง ๆ

#### 3. งานการเงิน

3.1 รับเงินค้ำมัดจำรังวัด

3.2 นำฝากเงินมัดจำรังวัดตามระเบียบ

3.3 ตรวจสอบใบสำคัญต่างๆ เกี่ยวกับการขอเบิกเงินมัดจำรังวัด

- 3.4 ถอนจ่ายเงินมัดจำรังวัดตามระเบียบ
- 3.5 ดำเนินการเรื่องเงินมัดจำรังวัดค้างเกิน 5 ปี
- 3.6 เก็บรักษาหลักฐานเกี่ยวกับการเบิกเงินต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน สามารถ ตรวจสอบ  
ได้
- 3.7 รับ เก็บ และรักษาเงินต่าง ๆ ในระเบียบของการเงินและการคลัง
- 3.8 จัดทำงบเดือน งบปี เพื่อนำส่งจังหวัดและกรมที่ดิน
4. งานด้านบัญชี
- 4.1 จัดทำสมุดเงินสด สมุดเงินฝากธนาคารและใบโอนเงิน
- 4.2 สมุดบัญชีแยกประเภท เช่น บัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคารบัญชีเงินฝากคลัง  
บัญชีรายจ่ายต่าง ๆ บัญชีรายจ่ายงบกลาง
- 4.3 บัญชีย่อยเงินรายได้แผ่นดิน บัญชีย่อยเงินรายได้แผ่นดินนำส่งคลังและบัญชีย่อย  
เงินฝากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.4 ทะเบียนคุมต่าง ๆ เช่น ทะเบียนคุมหลักฐานขอเบิก คุมเงิน ประจำวง  
ส่วนจังหวัด ฎีกา เบิกจ่ายเงิน รายได้ตามแผนและ โครงการ ฯลฯ
- 4.5 ตรวจสอบยอดเงินรายได้ และเงินฝากเป็นรายเดือนกับคลังจังหวัดเป็น ประจำ  
ทุก เดือน
- 4.6 จัดทำงบเดือน งบปี รวบรวมส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย
- 4.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายตามสมควร
5. พนักงานขับรถ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
- 5.1 การดูแลรักษาซ่อมแซมรถยนต์ของทางราชการให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้งาน  
ได้ดี
- 5.2 ช่วยรับ - ส่งหนังสือราชการ ระหว่างส่วนราชการ ศาลากลางจังหวัดและที่ทำการ  
ไปรษณีย์
- 5.3 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.2 ฝ่ายทะเบียน
- ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการจด  
ทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นร่วมกับที่ดินตามประมวล  
กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดินประกาศของ คณะปฏิวัติ ฉบับที่  
286 (พ.ศ. 2514) พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 รวมทั้งพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการ  
กำหนดสิทธิในที่ดิน การค้าที่ดินการจัดสรรที่ดินเอกชน และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งให้



เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามนัยคำสั่งกรมที่ดิน ที่ 2346/ 2539 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539 เรื่อง การกำหนดหน้าที่และทุนทรัพย์ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของเจ้าพนักงานที่ดิน โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน ดังนี้

1. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 รับคำขอสอบสวนสิทธิและดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์

1.2 พิจารณาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แก่ ขาย ขายฝาก ให้แลกเปลี่ยน เช่า จำนอง ได้ถอน การได้มาโดยการครอบครอง ปุริมสิทธิ์ การจำยอม สิทธิเก็บกิน ภาระติดพันในอสังหาริมทรัพย์ บรรยายส่วนเวนคืน ฯลฯ

1.3 การประเมินราคาทรัพย์สิน ตลอดจนการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือน และอาคารชุด ให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานปฏิบัติงานและช่วยงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ งบประมาณรับทำการประจำวัน เก็บรักษาตราประจำตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดิน เป็นเจ้าหน้าที่ాయัดเก็บเอกสารบัญชี อายัดโฉนดที่ดิน และหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3) ให้บริการในด้านคำขอที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอแก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล ขอคัดและรับรองเอกสาร ราคาประเมินทุนทรัพย์ ควบคุมจัดเก็บเอกสาร และหลักฐานทางทะเบียนที่ดิน เช่น หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน สารบบที่ดินเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน โรงเรือนและอาคารชุด ตลอดจนรับ - ส่งหนังสือราชการเวียนให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทราบและเก็บรวบรวมไว้ถือปฏิบัติ

2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 พิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ โฉนดที่ดิน หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3) ใบจอง (น.ส.2) และการออกใบแทน

2.2 รับคำขอ สอบสวนสิทธิ และดำเนินการเรื่องต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจดทะเบียนมรดกหรือจดทะเบียนลงชื่อผู้จัดการมรดก

2.3 พิจารณาดำเนินการรวม แบ่งแยก สอบเขต โฉนดที่ดิน ตรวจสอบเนื้อที่ และเปลี่ยนแปลง น.ส.3 เป็น น.ส.3ก

2.4 พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจัดสรรที่ดิน

2.5 พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตทำการค้าที่ดิน

2.6 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด เช่น จดทะเบียนอาคารชุด

มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน ปฏิบัติงาน และช่วยงาน รับผิดชอบในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทแบ่งแยก รวม โฉนด สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ (น.ส.3) เปลี่ยน น.ส.3 เป็น

น.ส.3 ก มรดก โบราณ อาคารชุด พิจารณาเรื่องรื้อถอนการขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน การขออนุญาต ทำการค้าที่ดินและการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน

### 3. งานทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 ควบคุม จัดเก็บ และรักษาหลักฐานทางทะเบียนที่ดิน เช่น หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน สารบบที่ดินและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน

3.2 จัดทำ ควบคุม จัดเก็บรักษาและทำลายบัตรรายชื่อผู้มีสิทธิในที่ดิน ตลอดจนควบคุมดูแลผู้เก็บบัตร และบัตรรายชื่อผู้มีสิทธิในที่ดิน

3.3 ควบคุมดูแลและดูแลรักษาโฉนดที่ดิน น.ส. 3 น.ส.3ก ส.ค. 1 และสารบบที่ดินทุกแปลง โดยปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วย วิธีการจัดเก็บ โฉนดที่ดิน พ.ศ. 2529

### 2.3 ฝ่ายรังวัด

มีหน้าที่ ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานรังวัดที่ดินทุกประเภท ได้แก่ การรังวัดออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำแผนที่และหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุด การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง และการรังวัดเพื่อการทำแผนที่อื่น ๆ การเก็บรักษาซ่อมแซมระวางแผนที่หมุดหลักฐานแผนที่ หลักฐานการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภท พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการช่างรังวัดเอกชน และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ ควบคุมการเบิกจ่ายค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการรังวัด ตลอดจนวินิจฉัยปัญหา วางระบบงาน เสนอแนะในหน่วยของงานที่ได้รับมอบหมาย และให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย โดยกำหนดหน่วยงานภารกิจ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

#### 1. งานบริหารช่าง

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1.1 ควบคุมงานสารบรรณ จัดทำบัญชีนัดรังวัดและบัญชีควบคุมรังวัด

1.2 รับเรื่องรังวัด ค้นหา คัดหลักฐานแผนที่ต่าง ๆ จำลองแผนที่ประกอบคำขอ

1.3 ค้นหาและเบิกจ่ายหลักเขตที่ดิน หมุดหลักฐาน โครงการงานแผนที่ แผ่นป้ายที่ดิน

สาธารณประโยชน์

1.4 จัดหาและควบคุมคนงานรังวัด

1.5 จัดทำหนังสือเรื่อง การระวางชี้แนวเขต และลงชื่อรับรองแนวเขตที่ดิน สอบถาม

ข้างเคียง

1.6 ควบคุมและเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ช่าง

1.7 จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับการรังวัด

1.8 ขอสรางและซ่อมแซมระวางแผนที่ใหม่

- 1.9 จัดเก็บหลักฐานการรังวัดและแผนที่สำคัญเส้นโครงการแผนที่
- 1.10 ควบคุมและรักษาหลักฐานการคำนวณ
- 1.11 ควบคุมและประสานงานรังวัดตามโครงการต่าง ๆ ของกรมที่ดิน
- 1.12 ควบคุมการทำแผนที่เกี่ยวกับการขออนุญาตและการขอสัมปทานตามประมวล

#### กฎหมายที่ดิน

- 1.13 รับมอบและตรวจสอบงานรังวัดตามโครงการต่าง ๆ ของกรมที่ดิน
- 1.14 จัดเตรียมข้อมูล และรายละเอียดเกี่ยวกับแผนที่เพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำ

#### โครงการประจำปี

- 1.15 ควบคุมและรักษาแผนที่สารบัญญัตินโครงการ หมวดหลักฐานแผนที่
- 1.16 ตรวจสอบ คู่มือรักษา และซ่อมแซมหมวดหลักฐานแผนที่
- 1.17 ควบคุมและตรวจสอบหลักฐานแผนที่ ระวัง น.ส.3ก
- 1.18 ควบคุมการลงที่หมายในระวาง น.ส.3ก
- 1.19 เขียนแผนที่ในโฉนดที่ดิน ใบแทน และแผนที่อื่น ๆ
- 1.20 ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานรังวัดเอกชน

## 2. งานรังวัด

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 2.1 ดำเนินการพิสูจน์ สอบสวนการทำประโยชน์ และการรังวัดที่ดินทุก ประเภท ได้แก่ การขออนุญาตหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน แบ่งแยก รวม สอดเขต ตรวจสอบ เนื้อที่ รูปแผนที่และหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุด
- 2.2 การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ตลอดจนงานรังวัดตามความต้องการ ของส่วนราชการต่าง ๆ
- 2.3 คำนวณพิภคฉาก หรือคำนวณเนื้อที่ทางคณิตศาสตร์ และงานคำนวณอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานรังวัด
- 2.4 ตรวจสอบ และลงที่หมายแผนที่ โดยใช้มาตราส่วนที่เหมาะสมในแผนที่ดินร่าง และระวางแผนที่
- 2.5 จำลองรูปแผนที่ประกอบเรื่องรังวัด
- 2.6 ตรวจสอบรายการคำนวณ การลงที่หมายรูปแผนที่ ตรวจสอบระเบียบการรังวัดงานรังวัด ทุกชนิด
- 2.7 เขียนแผนที่ในโฉนดที่ดิน ใบแทน และแผนที่อื่น ๆ
- 2.8 พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขรูปแผนที่และเนื้อที่

- 2.9 ตรวจสอบเรื่องรังวัด เพื่อถอนเงินมัดจำรังวัด
- 2.10 ตรวจสอบผลการรังวัดของช่างรังวัดเอกชน
- 2.11 ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามและเร่งรัดการปฏิบัติงานรังวัดทุกประเภท

#### 2.4 กลุ่มงานวิชาการที่ดิน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล รักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียนหรือจดทะเบียนเอกสารรายการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณากรณีราษฎรขออนุญาตออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ ให้คำปรึกษา ตอบปัญหาข้อหารือเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจของสำนักงานที่ดินจังหวัด ส่วนแยก และอำเภอ รวบรวมและรายงานสถิติปริมาณงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด ส่วนแยกและอำเภอ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินส่วนแยก และอำเภอ วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ประสานงาน และเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงาน โครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดิน

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรียรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ ปวช.อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน ส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาต ส่วนใหญ่ใช้บริการงานใบอนุญาตและช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำ

ให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่ใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีกับด้านความเอาใจใส่

ชญวัฒน์ย์ เชิดชูกิจกุล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความพึงพอใจ เป็น 3 ด้าน ได้แก่ คือ 1) ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มาติดต่อดังกล่าว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาของระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ (1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี (2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้สูงอาจมีกำลังซื้อ ด้านต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งที่ตนเองต้องการมาบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและ ความพร้อมด้านอื่น ๆ ในชีวิตประจำวันมีความมั่นคงไม่รู้สึกรบกวนกังวลหรือเกิดความเครียดมากเท่ากับประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจมีภาระความรับผิดชอบ มากกว่าปกติ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบ การให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นิวัฒน์ โขสิตาภา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชนอำเภอท่ามะกา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ โครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีอาชีพรับจ้างหรือลูกจ้าง และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้านและในแต่ละด้านอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการต้นแบบในการให้บริการประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบ็ญจวรรณ โปษยะกุล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ จำแนกตามภูมิหลังของประชาชน ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการบนสำนักงานเขตหลักสี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 51.75 อายุ 25 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.75 ประกอบอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และช่วงเวลาที่มารับบริการ 08.00 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 62.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ว่าที่ ร.ท. เสกสิทธิ์ สุวรรณ โขติ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความเห็นว่า การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน เรียงลำดับก่อน - หลัง และยุติธรรม ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความเห็นว่า ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงพอและสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อราชการ และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความเห็น มีการให้บริการงานต่าง ๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับความถี่ในการติดต่อกับสำนักทะเบียน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี และภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

กชพร วัฒนาธรรม (2549, บทคัดย่อ) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลมีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านความเชื่อถือได้ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ สำหรับอันดับ 3 คือ ด้านความมั่นคงในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสื่อสารประชาชนสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต ในภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ต ตำบลแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพและระยะทางที่ใช้ในการเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ไม่ต่างกัน

จรรดิ เก็บทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการ

จัดเก็บภาษีของเมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ) ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.06$ ) รองลงมาด้านการตอบสนองต่อความต้องการทันที มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.76$ ) ด้านความเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.76$ ) ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.61$ ) และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.253$ ) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ของฝ่ายพัฒนารายได้และผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้ สำนักการคลัง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธานินทร์ คำริห์กล้า (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ที่อยู่อาศัย รายได้ และการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับไม่พอใจ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1. ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง เพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่า
  2. กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 18 - 30 ปี และ 31 - 59 ปี
  3. กลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นมากกว่าอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง และพนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม
  4. กลุ่มผู้ที่อยู่อาศัย หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 11 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
  5. กลุ่มผู้มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้มีรายได้ 1 - 5,000 บาท และ 5,001 - 10,000 บาท
  6. กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาอื่น
- ดาบตำรวจประเทือง อันทอง (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจคันนายาว กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น



ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพมากที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท มีที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ในเขตคันนายาว ประสพการณ์ที่เกี่ยวกับการมาขอรับบริการคดีอาญามากที่สุด เรื่องความผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ฯ เชื้อชาติ ประสพการณ์ที่เกี่ยวกับการมาขอรับบริการที่ไม่เกี่ยวกับคดีอาญามากที่สุดคือ เรื่องการแจ้งเอกสารหาย สำหรับประสพการณ์ที่เกี่ยวกับการมาขอรับบริการในรอบปีที่ผ่านมาในรอบ 1 ปี (ไม่นับครั้งนี้) ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าเคยและไม่เคยเข้ามาขอรับบริการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏดังนี้

3.1 ประชาชนที่มีเพศและที่พักอาศัยแตกต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อแตกต่างกันในข้อเมื่อได้รับแจ้งเหตุสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุทันที และมีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจตลอดเวลา

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวมรายด้านแตกต่างกัน คือด้านการบริหารทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

3.4 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวมรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อแตกต่างกัน ในข้อมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ต่อประชาชนในการแก้ไขปัญหาการจราจร

3.5 ประชาชนที่มีประสพการณ์ที่เกี่ยวกับการมาขอรับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกัน ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว โดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

3.6 ประชาชนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการคดีอาญาและที่ไม่เกี่ยวกับคดีอาญาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อแตกต่างกัน

นวนุช อินพวน (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราดมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อันดับแรกคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ไม่ต่างกัน

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือประสบการณ์วิชาชีพ (ปวช.) อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อขอใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี พบว่า ช่วงเวลาและขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม เห็นด้วยกับระเบียบข้อบังคับในการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยรวมรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน รายได้ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่ต่างกัน

ไพฑูริย์ สายเนตร (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบล 2 ด้านคือ 1) ด้านการจัดให้มีการดูแลบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) ด้านการรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสวนพริกไทย ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานในด้านการจัดให้มีและ บำรุงรักษาทางน้ำและทางบก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเพศ อาชีพ ความรู้ ประสบการณ์ และการสื่อสาร ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและ ผู้ให้บริการต่อการบริการด้านสุขภาพ ปีงบประมาณ 2551 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ โรงพยาบาลสถานีอนามัย (ศูนย์สุขภาพชุมชน หลัก) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความคาดหวังของประชาชนในการปรับปรุงการบริการของ โรงพยาบาลและสถานี อนามัย (ศูนย์สุขภาพชุมชนหลัก) และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความคาดหวังของบุคลากร ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการใน โรงพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอันดับแรก ด้าน ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมา ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับ สังคม และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัญหาอุปสรรคใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาล พบว่า ข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ สภาวะการณ์ปัจจุบัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งพยาบาลไม่ได้รับผิดชอบและปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับภาระงาน ด้านการบริการรักษาพยาบาลเพียงด้านเดียว แต่ต้องรับผิดชอบภาระงานอื่น ๆ ซึ่งบางงานไม่ตรงกับ

ความสามารถและทักษะของวิชาชีพ. ดังนั้น จึงส่งผลให้ทำงานหนักมากขึ้นและไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เกี่ยวข้อง คุณภาพการบริการ ของหน่วยบริการทั้งภาครัฐและเอกชน การวัดความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจะสามารถบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ได้

ระวีวรรณ โกษาคม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกาจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเนินสูง พบว่า อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเนินสูงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ไม่ต่างกัน

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) ที่ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

#### ตารางที่ 1 เกณฑ์วัดคุณภาพการบริหาร

ด้านรูปธรรมของการบริการ	แนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	แนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	แนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	แนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	แนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry

ตารางที่ 2 ข้อมูลที่มาของตัวแปร

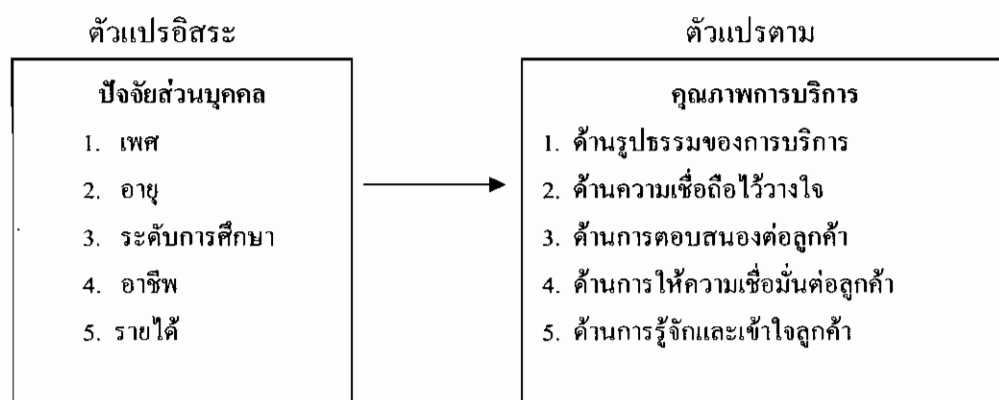
ตัวแปร	แหล่งที่มา
เพศ	<p>กชพร วัฒนารวม (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน</p> <p>ไพฑูรย์ สายเนตร (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน</p>
อายุ	<p>ดาบตำรวจประเทือง อ้นทอง (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน การศึกษาพบว่าอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน</p> <p>ว่าที่ ร.ท.เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี การศึกษาพบว่าอายุต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน</p>
ระดับการศึกษา	<p>ธนิษฐ์ คำรักดี (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาพบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน</p> <p>ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน</p>
อาชีพ	<p>ว่าที่ ร.ท.เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน</p> <p>นำทิพย์ สายทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่อการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน</p>

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มา
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จรรดิ เก็บทรัพย์ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวความคิด ของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990) ซึ่งต้องให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำนวน 7,496 ราย ปีงบประมาณ 2552 (แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำนวน 7,496 ราย โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1990, pp. 580 - 581) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น ที่ .05 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{7,496}{1 + 7,496 (0.05)^2} \\ n &= 379 \end{aligned}$$

#### คำอธิบาย

- $N$  = จำนวนประชากร
- $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05)

เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย และได้สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convonnien Sampting)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จำนวน 5 ข้อ

เป็นคำถามในเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) มีค่าให้เลือกตอบทั้งสิ้น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ โดยอาจารย์พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา



3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน  
ได้แก่

1. นายทรงวุฒิ สายแก้ว เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตราด สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
2. นายสมเดช ทวีผล นักวิชาการที่ดินชำนาญการ สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
3. นายบุญปราโมทย์ มุกดา นายช่างรังวัดอาวุโส สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงตาม  
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัด  
ตราด ส่วนแยกเขาสมิง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยการหาค่าความเที่ยงหรือ  
ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach, s Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความ  
เชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือได้ สามารถ  
นำไปเก็บข้อมูลได้จริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ถึง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตราด เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อม  
แบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตราด โดยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวม  
ข้อมูล
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมี  
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ที่ดินจังหวัดตราด โดยใช้วิธีการประมวลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับ  
ลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation )
3. การทดสอบสมมติฐาน คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการ ทดสอบที่ .05 คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) สำหรับการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ L.S.D. (Least Significant Difference test)

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (ลือชัย วงษ์ทอง, 2550, หน้า 69) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร } \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการ
3.26 - 4.00	เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
2.51 - 3.25	เห็นด้วยมาก หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
1.76 - 2.50	เห็นด้วยน้อย หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
1.00 - 1.75	เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดีเลย

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำนวน 400 คน ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2553 ถึงเดือนมกราคม 2554 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติทางคอมพิวเตอร์ โดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลในรูปของตารางข้อมูล ประกอบด้วยตารางเรียง มีประเด็นในการนำเสนอแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	40.25
หญิง	239	59.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 15 - 30 ปี	53	13.25
อายุ 31 - 45 ปี	117	29.25
อายุ 46 - 60 ปี	204	51.00
อายุ 61 ปีขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 46 - 60 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ 31 - 45 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 อายุ 15 - 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	66	16.5
มัธยมศึกษา/ ปวช.	114	28.5
ปวส./ อนุปริญญา	64	16.0
ปริญญาตรี	134	33.5
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาเป็นการศึกษาที่ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	53	13.25
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	93	23.25
เกษตรกร	60	15.0
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	115	28.75
รับจ้างทั่วไป	58	14.5
นักเรียน/ นักศึกษา	5	1.25
อื่น ๆ	16	4.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 อาชีพเกษตรกร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000/ เดือน	45	11.25
5,001 - 10,000/ เดือน	121	30.25
10,001 - 15,000/ เดือน	45	11.25
15,001 - 20,000/ เดือน	96	24.0
20,001 - 25,000/ เดือน	47	11.75
25,001/ เดือนขึ้นไป	46	11.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 10,000/ เดือน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมามีรายได้ 15,001 - 20,000/ เดือน จำนวน 96 คน

คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้ 20,001 - 25,000/ เดือน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 รายได้ 25,001/ เดือนขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และรายได้ต่ำกว่า 5,000/ เดือน และรายได้ 10,001 - 15,000/ เดือน มีจำนวนเท่ากันคือ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ที่ดินจังหวัดตราด

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดด้านรูปธรรมของ  
การบริการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านรูปธรรมของการ บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	171 (42.75)	202 (50.50)	25 (6.25)	2 (0.50)	3.35	.62	ดีมาก	1
2. มีแผนผังแสดง ขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติงาน	142 (35.50)	230 (57.50)	27 (6.75)	1 (0.25)	3.29	.62	ดีมาก	2
3. มีอุปกรณ์เครื่องมือใน การปฏิบัติงานและ ให้บริการที่ทันสมัย เพื่อ ความคล่องตัวในการ บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่าย เอกสาร เป็นต้น	146 (36.50)	221 (55.25)	29 (7.25)	4 (1.00)	3.28	.65	ดีมาก	5
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็น ต้น	164 (41.00)	199 (49.75)	28 (7.00)	9 (2.25)	3.29	.70	ดีมาก	3
5. อาคารสถานที่ ให้บริการในภาพรวมมี ความสะอาดภูมิทัศน์ ภายใน-ภายนอกสวยงาม	153 (38.25)	209 (52.25)	36 (9.00)	2 (0.50)	3.28	.64	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.30	.52	ดีมาก	-

จากตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมด้านรูปธรรม ของการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.30 ( $S.D. = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีมาก คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.35 ( $S.D. = 0.62$ ) รองลงมาคือมีแผนผัง แสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.29 ( $S.D. = 0.62$ ) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 3.29 ( $S.D. = 0.70$ ) อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดภูมิทัศน์ภายใน - ภายนอก สวยงาม มีค่าเฉลี่ย คือ 3.28 ( $S.D. = 0.64$ ) และมีอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการ ที่ทันสมัย เพื่อความคล่องตัวในการบริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 3.28 ( $S.D. = 0.65$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการสามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	168 (42.00)	199 (49.75)	33 (8.25)	-	3.34	.62	ดีมาก	3
7. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีความเป็น ธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	172 (43.00)	204 (51.00)	23 (5.75)	1 (0.25)	3.37	.60	ดีมาก	1
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมาไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับ สินบน	175 (43.75)	192 (48.00)	31 (7.75)	2 (0.50)	3.35	.64	ดีมาก	2
9. มีการเปิดเผย หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	161 (40.25)	206 (51.50)	28 (7.00)	5 (1.25)	3.30	.65	ดีมาก	4
10. การให้บริการตาม เวลาที่กำหนด	134 (33.50)	226 (56.50)	38 (9.50)	2 (0.50)	3.23	.63	ดีมาก	5
ภาพรวม	3.32	.54	ดีมาก	-				

จากตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.32 (S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับดีมาก คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.36 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส



ตรงไปตรงมาไม่ทงจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.35 (S.D. = 0.64) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.34 (S.D. = 0.62) มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.30 (S.D. = 0.65) และการให้บริการตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย คือ 3.23 (S.D. = 0.63) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
11. มีการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการ	143 (35.75)	235 (58.75)	21 (5.25)	1 (0.25)	3.30	.58	ดีมาก	4
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็ม ใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	165 (41.25)	219 (54.75)	15 (3.75)	1 (0.25)	3.37	.57	ดีมาก	1
13. เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี	172 (43.00)	201 (50.25)	26 (6.50)	1 (0.25)	3.36	.61	ดีมาก	2
14. ประชาชนได้รับ บริการตรงตามความ ต้องการ คุ่มค่า คุ่ม ประโยชน์	161 (40.25)	208 (52.00)	25 (6.25)	6 (1.50)	3.31	.66	ดีมาก	3
15. ประชาชนได้รับคำ ชี้แจงหรือการแก้ไข ปัญหา กรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	148 (37.00)	215 (53.75)	36 (9.00)	1 (0.25)	3.27	.63	ดีมาก	5
ภาพรวม					3.32	.51	ดีมาก	

จากตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.32 ( $S.D. = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า อยู่ในระดับดีมากคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.37 ( $S.D. = 0.58$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย คือ 3.36 ( $S.D. = 0.61$ ) ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.31 ( $S.D. = 0.65$ ) มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.30 ( $S.D. = 0.58$ ) และประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.27 ( $S.D. = 0.63$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
16. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ	173 (43.25)	200 (50.00)	25 (6.25)	2 (0.50)	3.36	.62	ดีมาก	1
17. ให้คำแนะนำข้อมูล และความรู้แก่ ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย	163 (40.75)	211 (52.75)	24 (6.00)	2 (0.50)	3.34	.61	ดีมาก	2
18. เจ้าหน้าที่มี กิริยามารยาทดี	171 (42.75)	187 (46.75)	41 (10.25)	1 (0.25)	3.32	.66	ดีมาก	3
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประ โยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	163 (40.75)	199 (49.75)	31 (7.75)	7 (1.75)	3.29	.68	ดีมาก	4
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจและ รับรู้อความต้องการของ ผู้รับบริการ	136 (34.00)	220 (55.00)	44 (11.00)	-	3.23	.63	ดี	5
ภาพรวม					3.30	.56	ดีมาก	-

จากตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพรวมด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.30 ( $S.D. = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.36 ( $S.D. = 0.62$ ) รองลงมาคือให้คำแนะนำ ข้อมูล และความรู้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย คือ 3.34 ( $S.D. = 0.61$ ) เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย คือ 3.32 ( $S.D. = 0.66$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.29 ( $S.D. = 0.68$ ) และเจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย คือ 3.23 ( $S.D. = 0.63$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
21. เจ้าหน้าที่เข้าใจและ รับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ	153 (38.25)	229 (57.25)	17 (4.25)	1 (0.25)	3.33	.57	ดีมาก	3
22. เจ้าหน้าที่ กระตือรือร้น และตั้งใจ ในการให้บริการ	158 (39.50)	221 (55.25)	20 (5.00)	1 (0.25)	3.34	.58	ดีมาก	2
23. เจ้าหน้าที่มีมนุษย สัมพันธ์ในการให้บริการ เป็นอย่างเป็นกันเอง	169 (42.25)	206 (51.50)	24 (6.00)	1 (0.25)	3.36	.60	ดีมาก	1
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ผู้รับบริการรายบุคคล ตามความต้องการที่ แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย หรือผู้พิการ เป็นต้น	150 (37.50)	216 (54.00)	28 (7.00)	6 (1.50)	3.27	.66	ดีมาก	5
25. เจ้าหน้าที่รับฟัง ความคิดเห็นและคำ แนะนำของผู้รับบริการ	161 (40.25)	209 (52.25)	29 (7.25)	1 (0.25)	3.32	.62	ดีมาก	4
ภาพรวม	3.33	.53	ดีมาก	-				

จากตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า ภาพรวมด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้าของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 ( $S.D. = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการเป็นอย่างดีเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.36 ( $S.D. = 0.60$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.34 ( $S.D. = 0.58$ ) เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.33 ( $S.D. = 0.57$ ) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.32 ( $S.D. = 0.62$ ) และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วยหรือผู้พิการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 3.27 ( $S.D. = 0.66$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ในภาพรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.30	.52	ดีมาก	4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.31	.54	ดีมาก	3
3. ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า	3.33	.57	ดีมาก	1
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.30	.55	ดีมาก	5
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.32	.52	ดีมาก	2
ภาพรวม	3.31	.54	ดีมาก	-

จากตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $S.D. = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.33 ( $S.D. = 0.57$ ) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ( $S.D. = 0.52$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ( $S.D. = 0.54$ ) และด้านรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ( $S.D. = 0.52$ ) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ( $S.D. = 0.55$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	S.D.
ชาย	3.40	.43
หญิง	3.25	.48

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศต่อคุณภาพการให้บริการ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	<i>t</i>	Sig.
ชาย	161	3.40	.43	3.06	.12
หญิง	239	3.25	.48		
รวม	400	3.32			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .12 แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.
อายุ 15 - 30 ปี	3.28	.48
อายุ 31 - 45 ปี	3.39	.45
อายุ 46 - 60 ปี	3.26	.48
อายุ 61 ปีขึ้นไป	.340	.40

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	1.47	.49	2.23	.08
ภายในกลุ่ม	396	87.16	.22		
รวม	399	88.63			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .08 แสดงว่าอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	3.32	.45
มัธยมศึกษา/ ปวช.	3.25	.46
ปวส/ อนุปริญญา	3.24	.48
ปริญญาตรี	3.39	.46
สูงกว่าปริญญาตรี	3.39	.47

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการจำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	1.76	.44	2.00	.09
ภายในกลุ่ม	395	86.87	.22		
รวม	399	88.63			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามการศึกษา พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .09 แสดงว่าการศึกษาดังกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.36	.43
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	3.25	.44
เกษตรกร	3.42	.45
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.33	.47
รับจ้างทั่วไป	3.21	.52
นักเรียน/ นักศึกษา	3.31	.42
อื่น ๆ	3.39	.52

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	6	2.00	.33	1.51	.17
ภายในกลุ่ม	393	86.62	.22		
รวม	399	88.63			

\**p* < .05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .17 แสดงว่าอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 จำนวนและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 5,000/ เดือน	3.28	.43
5,001 - 10,000/ เดือน	3.24	.50
10,001 - 15,000/ เดือน	3.36	.40
15,001- 20,000/ เดือน	3.32	.49
20,001 - 25,000/ เดือน	3.37	.44
25,001/ เดือนขึ้นไป	3.44	.44

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.68	.33	1.52	.18
ภายในกลุ่ม	394	86.95	.22		
รวม	399	88.63			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .18 แสดงว่ารายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย



ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มี รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ปี พ.ศ. 2553 - 2554 จำนวน 7,496 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของยามานะ (Yamana, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ L.S.D. (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด)
2. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
3. การทดสอบสมมติฐาน
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด และเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 46 - 60 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท

### ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ที่ได้รับทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ในด้านการสนองตอบต่อความต้องการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.33 ( $S.D. = 0.57$ ) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ( $S.D. = 0.56$ ) ถัดไปคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ( $S.D. = 0.54$ ) ด้านรูปธรรมของการบริการและ ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกันคือ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ( $S.D. = 0.52$ ) สรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.35 ( $S.D. = 0.62$ ) รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 3.29 ( $S.D. = 0.69$ ) มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน และอาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด ภูมิทัศน์ภายใน - ภายนอกสวยงาม มีค่าเฉลี่ย คือ 3.28 ( $S.D. = 0.64$ ) และมีอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการที่ทันสมัย เพื่อความคล่องตัวในการบริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 3.27 ( $S.D. = 0.63$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.36 ( $S.D. = 0.60$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมาไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.35 ( $S.D. = 0.64$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.33 ( $S.D. = 0.62$ ) มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.30 ( $S.D. = 0.65$ ) และการให้บริการตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.23 ( $S.D. = 0.63$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก คือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.37 ( $S.D. = 0.56$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.36 ( $S.D. = 0.61$ ) ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.31 ( $S.D. = 0.65$ ) มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.30 ( $S.D. = 0.57$ ) และประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.27 ( $S.D. = 0.62$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านทำให้เกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับดีมาก คือเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.36 ( $S.D. = 0.62$ ) รองลงมาคือให้คำแนะนำ ข้อมูล และความรู้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.33 ( $S.D. = 0.61$ ) เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมายาทคืออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.32 ( $S.D. = 0.66$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.29 ( $S.D. = 0.68$ ) และเจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.23 ( $S.D. = 0.63$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการเป็นอย่างดีเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.35 ( $S.D. = 0.60$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.34 ( $S.D. = 0.58$ ) เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.33 ( $S.D. = 0.56$ ) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.32 ( $S.D. = 0.61$ ) และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วยหรือผู้พิการ เป็นต้นอยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ย คือ 3.27 ( $S.D. = 0.65$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับดีมาก และรายด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปธรรมของการบริการและด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับเดียวกัน เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก แสดงถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากการบริหารงานของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตราด และ คณะผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ที่คุณภาพการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการองค์กรตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนาระบบราชการของส่วนราชการในสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และการพัฒนาคุณภาพการบริการตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2552 - 2554 ของกรมที่ดินและแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และรวมถึงศักยภาพของคณะผู้บริหารที่สามารถถ่ายทอดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานสู่การปฏิบัติ โดยที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด สามารถน่านโยบายสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากผู้นำองค์กรและคณะผู้บริหาร เช่น ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ทักษะ ด้านคุณภาพการบริการเกี่ยวกับที่ดิน เช่น การลดขั้นตอนการบริการ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การมอบอำนาจการลงนามในเอกสารเกี่ยวกับที่ดินที่มอบอำนาจได้เพื่อความรวดเร็วในการบริการ และการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีการ

ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการให้บริการกับผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกด้าน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ดังนั้น โอกาสในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการ ทุกด้านให้ผู้รับบริการได้พึงพอใจมากที่สุด

### อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

1. เพศกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ สายเนตร (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ กชพร วัฒนาธรรม (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
2. อายุกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2548) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับดาบตำรวจประเทือง อันทอง (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน การศึกษาพบว่าอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ รวีวรรณ โภชาคม (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ธานินทร์ คำริกกล้า (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาพบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

4. อาชีพกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการให้ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ว่าที่ ร.ท.เสกสิทธิ์ สุวรรณ โขติ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ น้าทิพย์ สายทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มี อาชีพต่อการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จรรดิ เก็บทรัพย์ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ รวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในกรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด องค์กรได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตามนโยบายของกรมที่ดิน และแผนปฏิบัติการ ปี 2553 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีมาก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ในระดับดีมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม นอกจากการจัดการบริการที่สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการแล้ว สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับการดำเนินงานและการบรรลุวิสัยทัศน์ของกรมที่ดิน “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและ

แผนที่แห่งชาติ ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ” ผู้วิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนา ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตราด และคณะผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก และบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
2. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดตราด และคณะผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด โดยจัดลำดับความสำคัญและวางแผนพัฒนาทุกฝ่ายที่ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยตรง เช่น ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านการให้ความเชื่อมั่น เช่น พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะความรู้ สามารถให้คำแนะนำข้อมูล ความรู้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่ายและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
2. ควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ด้านรูปธรรมของการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร วางแผนการจัดการเพิ่มห้องน้ำ ที่สะอาด ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการนำดื่ม และโทรศัพท์สาธารณะให้เพียงพอกับผู้รับบริการ
3. ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมา เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ และให้บริการตามเวลาที่กำหนด เพื่อรักษาคุณภาพการบริการให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
4. จัดทำเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ กระบวนการขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ และควรมีการลดระยะเวลาและขั้นตอนการบริการบางขั้นตอน ที่สามารถลดได้ เพื่อเพิ่มความเร็ว และลดต้นทุนในการบริการ
5. จัดทำคู่มือประชาชนเกี่ยวกับการมาขอรับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้มารับบริการ



### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ศึกษากรณีในบริบทของแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายอำนาจการ
2. ศึกษาวิจัยเพื่อค้นหารูปแบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
3. ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มารับบริการในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการในเชิงลึก
4. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนกับสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด ส่วนแยก/ อำเภอ เพื่อให้ทราบโอกาสในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการ งานภาครัฐอย่างมืออาชีพ

## บรรณานุกรม

- กชพร วัฒนารธรรม. (2550). *ความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมที่ดิน. (2545). *โครงสร้างการแบ่งงาน อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่ง กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ตามแผนการปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน.
- กรมที่ดิน. (2553). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ส่วนที่ 2 แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน*. กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน.
- กรมที่ดิน. (2553). *แผนพัฒนาการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน.
- คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2539). *ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จรรดิ เก็บทรัพย์. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนกสุตา เพ็ชรไทย. (2551). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมและบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ป่าชายเลน ภูมิศึกษา ตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ัชชวาล ทัดศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการ*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic).
- ชญญวัลย์ เชิดชูกัญกุล. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาลังคม, คณะสังคมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญณรงค์ ชาวัลย์. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐฉัตร แสงมาก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของนายกเทศมนตรี ในเขต จังหวัดสุพรรณบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนวัต แดงสุริศรี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการข้าราชการโรงเรียนและที่ดิน: ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนาธิป สุมาลัย. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชานินทร์ คำริห์กล้า. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ*. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวนุช อินผวน. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิติพงษ์ เนตรระกาศ. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพิทย จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นิวัฒน์ โฉมิตากา. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นำทิพย์ ทองสาย. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจวรรณ โพรชะกุล. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ประชา พรหมนอก. (2529). ผลกระทบบางประการต่อชุมชนจากโครงการพัฒนาของกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 6 ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเทือง อ้นทอง, คาบตำรวจ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปิ่นนิภา วนากมล. (2545). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายธนรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพฑูรย์ สายเนตรงาม. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. (2540). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของธนาคารไทยทูน จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณี พันธุ์ทิพย์พลาซ่า. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทรวุฒิ อุดภิระ. (2544). คุณภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ยุทธนา ชันติยะ. (2545). *คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการส่งเสริมสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- ระวีวรรณ โกชาดม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *ปทานุกรมสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่น.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). *ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา. (2547). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอด บุคส์.
- สุภารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา. (2544). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการบริการด้านสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551*. ตราด: งานวิจัยกลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, ว่าที่ ร.ท. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรอนงค์ เถาทอง. (2546). *คุณภาพการบริการของบุคลากร สำนักเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Buzzell, Robert.D.& Bradley.T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press.
- Crosby, P.B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Kolasa,B.J. (1969). *Introduction to behavior Science for business*. New York: John, Wiley & Son
- Kotler.p. (1994). *Marketing Management Analysis planning implementation and control*. (8<sup>th</sup> ed.). Englewood: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A, Zeithem.V.A, & Berry,L.L. (1990). *Delivery quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Webster, D.Y. (1999). *Webster's new world dictionary*. New York: Compact School the World Publishing.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

## เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

## 1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

## 2. อายุ

1) 15 - 30 ปี

3) 31 - 45 ปี

2) 46 - 60 ปี

4) 61 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

4) ปริญญาตรี

2) มัธยมศึกษา/ ปวช.

5) สูงกว่าปริญญาตรี

3) ปวส./ อนุปริญญา

## 4. อาชีพ

1) รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4) ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว

2) ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

5) รับจ้างทั่วไป

3) เกษตรกร

6) นักเรียน/ นักศึกษา

7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 5,000/ เดือน  4) 15,001-20,000/ เดือน

2) 5,001-10,000/ เดือน  5) 20,001-25,000/ เดือน

3) 10,001-15,000/ เดือน  6) 25,001/ เดือนขึ้นไป



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นต่อการบริการ				สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	(4)	(3)	(2)	(1)	
ด้านรูปธรรมของการบริการ					
มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					<input type="checkbox"/>
มีแผนผังแสดงชั้นคอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน					<input type="checkbox"/>
มีอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกตัวในการบริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น					<input type="checkbox"/>
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					<input type="checkbox"/>
อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดภูมิทัศน์ ภายใน-ภายนอกสวยงาม					<input type="checkbox"/>
ด้านนำข้อถือไว้วางใจได้					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง					<input type="checkbox"/>
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมาไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					<input type="checkbox"/>
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ					<input type="checkbox"/>
การให้บริการตามเวลาที่กำหนด					<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริการ				สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	(4)	(3)	(2)	(1)	
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า					
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อย่างดี					<input type="checkbox"/>
ประชาชนได้รับการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่ม ประโยชน์					<input type="checkbox"/>
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่					<input type="checkbox"/>
ด้านการความเชื่อมั่นต่อลูกค้า					
เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ					<input type="checkbox"/>
ให้คำแนะนำ ข้อมูล และความรู้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็น หลัก					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ					<input type="checkbox"/>
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการเป็นอย่างดี					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการ ระบุบุคคลตามความต้องการที่ แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วยหรือผู้พิการ เป็นต้น					<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ					<input type="checkbox"/>