

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน  
สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

นางอรพินท์ โกมลไสย

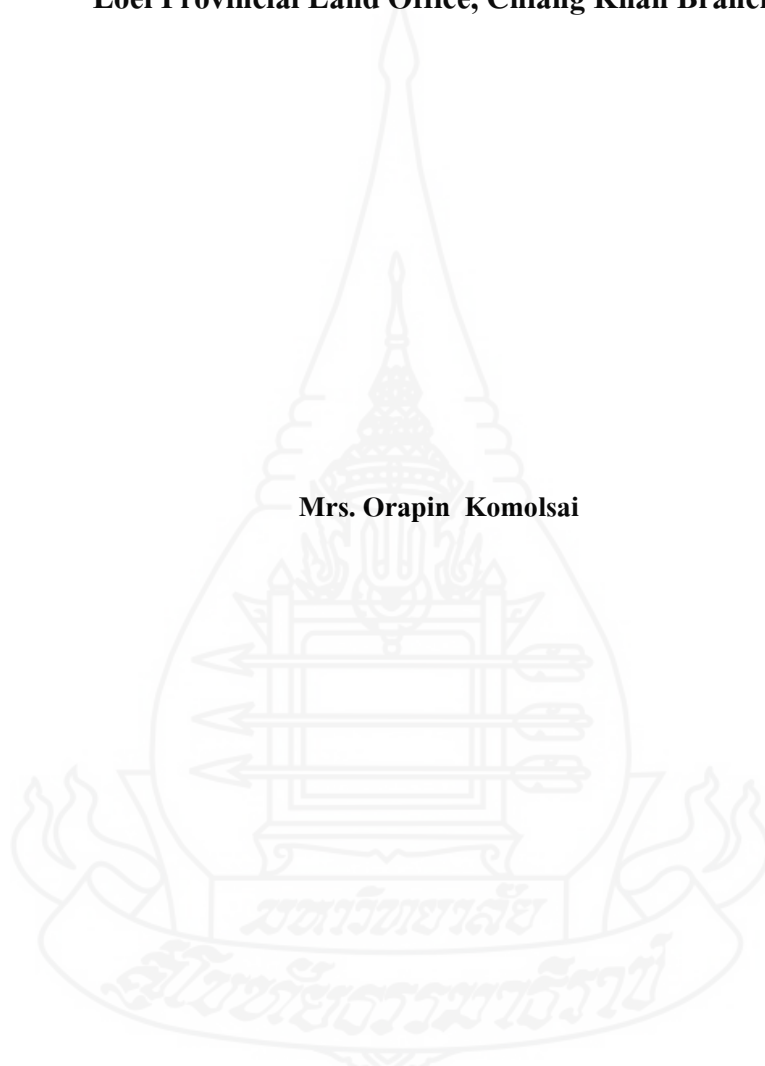


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Factors Affecting Service Quality of Registration Section,  
Loei Provincial Land Office, Chiang Khan Branch.**

**Mrs. Orapin Komolsai**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University


2016


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน  
สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน  
ชื่อและนามสกุล      นางอรพินท์ โกมลไสย  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญเสริมจู้

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญเสริมจู้)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ยุทธนา ชรรณเจริญ)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศิริราม)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน

**ผู้ศึกษา** นางอรพินท์ โกมลไสย รหัสนักศึกษ 2583000829 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน (2) ศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน และ (3) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน จำนวน 4,683 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบระบบ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นรูปธรรมตามลำดับ (2) ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี และด้านงาน โดยสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการได้ ร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** คุณภาพการบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน

**Independent Study title:** Factors Affecting Service Quality of Registration Section, Loei Provincial Land Office, Chiang Khan Branch.

**Author:** Mrs. Orapin Komolsai; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Sritana Boonyasait, Associate Professor;

**Academic year:** 2016

### Abstract

This study aimed: (1) to study service quality level of Registration Section, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch (2) to study managerial factors affecting service quality of Registration Section, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch and (3) to compare the service quality of Registration Section, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch by personal factors.

This study was quantitative research. The populations was 4,683 people receiving the service from Registration Section, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch and 369 of them were randomized by systematic random sampling. Data was collected by a questionnaire and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, least significant difference and multiple regression analysis.

The results were as follows: (1) the overall service quality level of Registration Section, Loei Provincial Land Office, Chiang Khan Branch was at the highest level. The first one was the aspect of trust, the aspect of confidence, the aspect of taking care, the aspect of respond, and the aspect of concrete and morality. (2) The affecting factors related of service quality of Registration Section, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch could be divided in each aspect such as structure of administration, technology and work. These predictors also explained the variance of service quality of Registration Section, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch with 38 percent by .05 significant level of statistic. and (3) The results of comparison of service quality with different sex, age, educational status and income was null hypothesis, but the sampling population with different professions was correlated with knowing of service quality with significant level .05

**Keywords:** Service Quality, Loei provincial Land Office, Chiang Khan Branch

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย และสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคาน ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย คุณพิมล พูลสง่า คุณจำรูญ พลวัฒน์ และคุณประคุณ พัฒกุล ผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย และสำนักงานที่ดินจังหวัดเลยสาขาเข็ยงคาน ขอขอบพระคุณ คุณเอกชาติ สุขแสน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และขอขอบพระคุณผู้รับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ยงคานทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บิดามารดา เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

อรพินท์ โกมลไสย

ตุลาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมุติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การ.....	21
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	36
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	45
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน.....	47
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการฝ่ายทะเบียนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	50
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน.....	53
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....	56
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปการศึกษา.....	57
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	70
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	71
ข แบบสอบถาม.....	73
ประวัติผู้ศึกษา.....	80



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	43
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	45
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ จำแนกรายด้าน.....	45
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับคุณภาพการบริการ.....	47
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับคุณภาพการบริการ จำแนกรายด้าน.....	48
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการฝ่ายทะเบียนจำแนกตามเพศ.....	50
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	51
ตารางที่ 4.8 การทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการบริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	52
ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ฝ่ายทะเบียน.....	53
ตามรางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R2 change) ในการทำนายคุณภาพการบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน.....	54
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายคุณภาพบริการของฝ่ายทะเบียนที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression).....	55
ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน.....	56

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 ระบบย่อยขององค์กร.....	23
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาองค์กรและแนวทางแก้ไข.....	24
ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์กร.....	24
ภาพที่ 2.4 ปัจจัยการบริการองค์กร.....	25
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน.....	28



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้กระทรวงเกษตราธิการจัดการออกโฉนดที่ดินครั้งแรกที่เมืองกรุงเทพฯ โดยโฉนดที่ดินฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2444 และได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนากรมที่ดินขึ้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2444 ปัจจุบันกรมที่ดินเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย และเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันรวมถึงนโยบายนโยบายการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนไปสู่เป้าหมายการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ภายใต้วิสัยทัศน์กรมที่ดิน “เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชนและพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการการบริการระดับสากล” โดยมีสำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนภารกิจ คือการดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินรวมถึงอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์และในที่ราชพัสดุ การรังวัดทำแผนที่ จัปที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ตลอดจนบทบาทสำคัญที่ควบคู่ไปกับการกิจอีกประการหนึ่งคือ เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ตลอดจนมุ่งการปฏิบัตินโยบาย โดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการ ประกอบกับกรมที่ดินมีนโยบายให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงระบบการให้บริการและการพัฒนาภาพลักษณ์สำนักงานที่ดิน โดยให้ปรับปรุงการให้บริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ปรับปรุงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงสภาพพื้นที่สำนักงานที่ดินให้ดูเหมาะสมเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน ได้นำนโยบายของกรมที่ดินดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ โดยถือปฏิบัติตาม “ระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการปฏิบัตินโยบายการเพื่อประชาชน พ.ศ.2542” ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการบริการ ประกอบกับการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน ถือเป็นด่านแรกที่ได้พบกับประชาชน การพัฒนาคุณภาพการบริการ

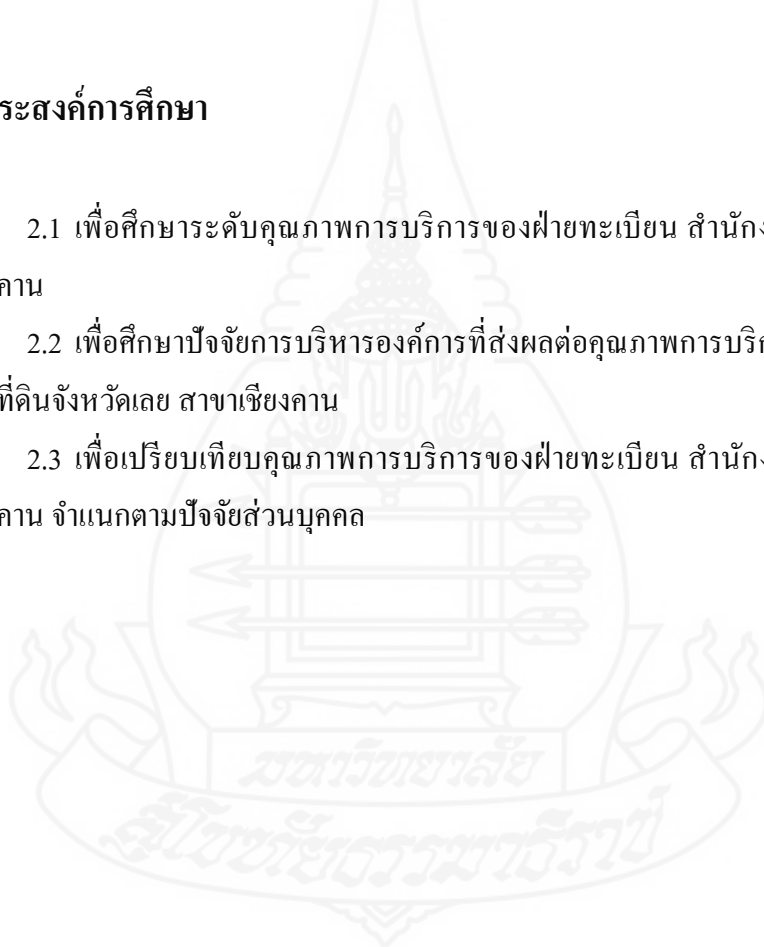
เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการอย่างสม่ำเสมอตลอดจนให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางสังคม เทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการ จะเป็นจุดแข็งของการบริการที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ญคาน และคุณภาพการบริการที่ยั่งยืน ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ญคาน ภายหลังจากการนำนโยบายดังกล่าวของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับศักยภาพบุคลากรในสำนักงาน ปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ญคาน

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ญคาน

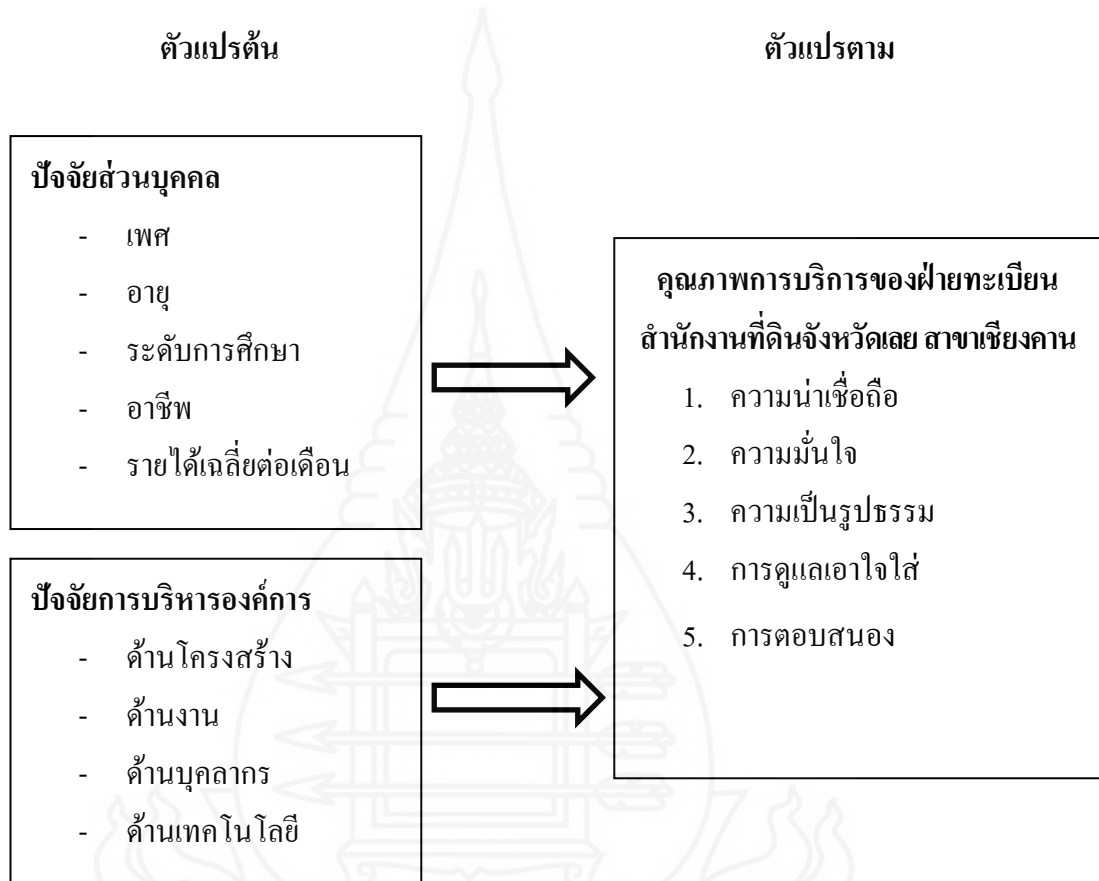
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ญคาน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ญคาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

4.2 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคานแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน จำนวน 4,683 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาคุณภาพการบริการ โดยใช้แนวคิดคุณภาพบริการ ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) ความมั่นใจ 3) ความเป็นรูปธรรม 4) การดูแลเอาใจใส่ 5) การตอบสนอง และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการโดยใช้แนวคิดการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964 อ้างในพรธิดา ขุนทรง, 2557) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) โครงสร้าง 2) งาน 3) บุคลากร 4) เทคโนโลยี

##### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ.2560 – กันยายน พ.ศ.2560

##### 5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการบริหารองค์การ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง งานบุคลากร และเทคโนโลยี

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม การดูแลเอาใจใจ และการตอบสนอง

## 6. นวัตกรรมที่เฉพาะ

6.1 **คุณภาพการบริการ** หมายถึง การให้บริการที่ดีของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ และกลับมารับบริการซ้ำ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

6.1.1 **ความน่าเชื่อถือ** หมายถึง การได้รับบริการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ผิดพลาด ความโปร่งใสในการให้บริการ และผู้รับบริการได้หลักฐานการรับเงิน ที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้

6.1.2 **ความมั่นใจ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อกฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับนิติกรรม มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมงานทะเบียน ให้บริการด้วยกิริยา และวาจา ที่สุภาพ และมีวิสัยทัศน์ที่มีคุณภาพ ทันสมัย สามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอ และใช้งานได้ดี

6.1.3 **ความเป็นรูปธรรม** หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการมีความชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย

6.1.4 **ความดูแลเอาใจใส่** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน ให้มีความสำคัญกับ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ และมีความกระตือรือร้นในขณะที่ให้บริการ แก่ผู้รับบริการ

6.1.5 **การตอบสนอง** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทันทีเมื่อผู้รับบริการ ซักถาม ยินดีให้บริการและไม่ปฏิเสธคำขอของประชาชนผู้ขอรับบริการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

6.2 **การบริหารองค์การ** หมายถึง องค์ประกอบภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขา เชียงคาน ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

6.2.1 **โครงสร้าง** หมายถึง การมีโครงสร้างในการบริหารงานของสำนักงาน การกำหนดนโยบาย ข้อบังคับและวิธีการทำงานของสำนักงาน การแบ่งแยกหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน และการจัดสายการบังคับบัญชาในสำนักงานเพื่อการบริหาร

6.2.2 **งาน** หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในการจัดบริการด้านทะเบียน สิทธิและนิติกรรม ซึ่งได้แก่ การเตรียมพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้คำแนะนำ

การเตรียมเอกสารก่อนเข้ารับบริการ การสอบสวนสิทธิผู้รับบริการก่อนทำนิติกรรม และการบันทึกปรับปรุงข้อมูลเมื่อมีการทำนิติกรรม

6.2.3 บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีความรู้ความสามารถในงานด้านทะเบียน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความเต็มใจ และให้บริการอย่างสุภาพ

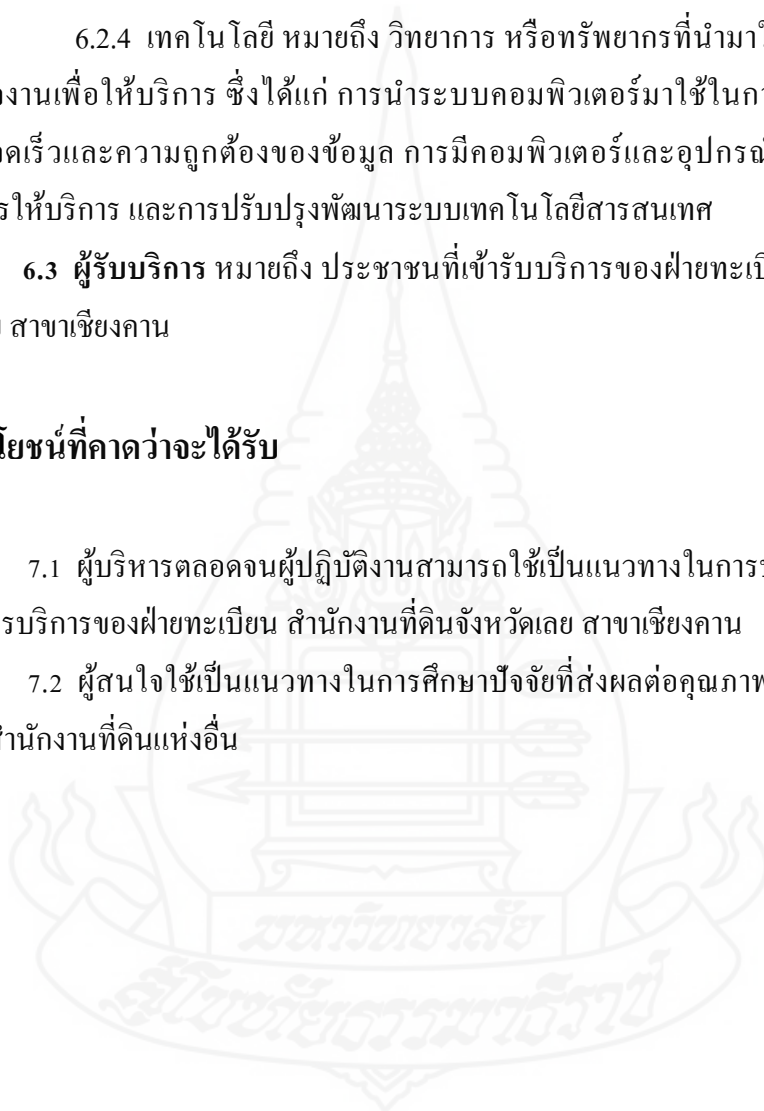
6.2.4 เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการ หรือทรัพยากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเพื่อให้บริการ ซึ่งได้แก่ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล การมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอสำหรับการให้บริการ และการปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารตลอดจนผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

7.2 ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินแห่งอื่น





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การ
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

นายิกา เดิคนันท (2555) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตาม ที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ หากจะกล่าวให้ชัดเจน คุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า

ชูชัย สมิทธิไกร (2556, น.369) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1988) นักวิชาการได้เสนอแนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการ ที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันมากเพียงไร การบริการที่มีคุณภาพจะเป็น การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991) Parasuraman, Zeithaml & Berry (1995) ได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่า คุณภาพการบริการคือ การให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ของผู้บริโภค

อรจันทร์ ศิริ โชติ (2556,น.38) กล่าวว่า คุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman et al., 1985, 1988) เป็นนิยามที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับมากที่สุด โดยพาราสุรามัน กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของลูกค้าเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของลูกค้าเป็นผลมาจากการได้รับบริการ และการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่า คุณภาพบริการที่น่าพึงพอใจ

จารุวรรณ กะวิเศษ (2557,น.198) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ(Service quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าของธุรกิจบริการ โดยคุณภาพของบริการมีความสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ซึ่งทำให้ ผู้รับบริการพึงพอใจถ้าได้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการ

บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร (2560,น.412) กล่าวว่า คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ปลอดภัย ปราศจากความผิดพลาด สุภาพ ให้เกียรติ และเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ

Handayani and others (2015) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า เป็นความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และมีความเป็นมืออาชีพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดีเลิศเหนือกว่าคู่แข่ง สามารถตอบสนองความต้องการที่ตรงกับความต้องการหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

## 1.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

จารุวรรณ กะวิเศษ (2557, น.198) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญ โดยสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ คือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวัง และความ ต้องการของลูกค้า แล้วจึงนำความต้องการดังกล่าวมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ
2. เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพราะสินค้าและบริการที่มีคุณภาพจะทำให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้ในขั้นต้น

3. คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศทำให้องค์กรนั้นมีความแตกต่าง และโดดเด่น ออกมาจากคู่แข่งชั้น ลูกค้าย่จะจดจำและหันมาใช้สินค้า

4. คุณภาพการบริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับ ผู้รับบริการได้

5. คุณภาพงานบริการมีเป้าหมายสูงสุด คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามความคาดหวัง สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

6. การรักษาซึ่งมาตรฐานการบริการด้วยคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะกลายเป็น ลูกค้าประจำขององค์กรได้ในที่สุด

มนตรีรา อำนวย (2559) กล่าวว่าความสำคัญของคุณภาพบริการนั้น มีความสำคัญ ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มี บทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะ ผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การ ต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการ ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพ อันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้น ที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงาน บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพ และการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและตั้งใจใช้บริการ อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะ ของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้น ตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความ ไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาใช้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุน และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้ และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการในฐานะที่เป็นผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการ ควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุนความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

ธีรวัชร ธีรขวัญโรจน์ (2559, น. 108) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการสามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

### 1. ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าคิดใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องเปลี่ยนไปใช้ธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดก็เกิดความจงรักภักดี การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการลง

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมการตลาด ส่วนประสมการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก สิ่งซึ่งช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้คือคุณภาพในการบริการ ซึ่งเกิดจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุทั้งหมดที่กล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

### 2. ความสำคัญในเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นการลงทุนที่ถูกลงกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบันในขณะเดียวกัน การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ และกลับเข้ารับบริการอีกครั้งจนกลายเป็นลูกค้า

### 1.3 องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

Lovelock and Wright (2546 อ้างถึงใน เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555, น. 15) ได้ทำการวิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจ การบริการ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง
2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ
3. วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร
4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจและให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและให้บริการที่รวดเร็ว

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, น.248) กล่าวว่า พาราสุรามัน และคณะ (1985) ได้ทำการวิจัยและพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพการบริการและระเบียบวิธีสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า โดยใช้วิธีการศึกษาโดยการจัดสนทนากลุ่ม ผลการศึกษาพบว่าในการรับบริการนั้น ลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการใน 10 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
2. ความเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกลูกค้า
4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และมีความเชี่ยวชาญ
5. ความมีมารยาท (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. ความไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
8. การเข้าถึง (Access) หมายถึง การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมาย และความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) หมายถึง การเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน เข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี

ในเวลาต่อมาพาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ได้ทำการวิจัยใหม่ และได้สรุปรวมองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน หรือมีรายละเอียดมากเกินไป ซึ่งทำให้ยากแก่การประเมินจนเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ เรียกว่า RATER ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่มีความผิดพลาด ถูกต้องเที่ยงตรง ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และมีอรรถาศัยที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการ และผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้

3. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน บุคลิกของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

4. ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจของลูกค้าแต่ละคน และให้บริการโดยคำนึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที

จรรยาบรรณ กะวิเศษ (2557, น.199) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการ มีดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ อาคารหรือสถานที่ของธุรกิจบริการ เช่น เคา์เตอร์ให้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม ป้ายประชาสัมพันธ์ คอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ สวน หอ้งน้ำ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้และสามารถสื่อถึงคุณภาพของการบริการ

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คือ ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้าภายในเวลาเหมาะสม

3. ความรวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน คือ การรับประกันว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และลูกค้าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล คือ การดูแลเอาใจใส่ให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลที่ต้องได้รับการตอบสนอง การให้บริการ และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน



จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการมี 5 องค์ประกอบ เรียกว่า RATER ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม ความดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง

#### 1.4 การวัดคุณภาพการบริการ

อรจันทร์ ศิริ โขติ (2556, น.256) กล่าวว่าช่องว่างที่ 5: ช่องว่างของบริการเป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ในมุมมองของลูกค้า (Expected service-Perceived service gap: P-E) การวัดคุณภาพการบริการโดยใช้แบบจำลองคุณภาพบริการ (Gap model of service quality) ของพาราสุรามันและคณะ (Parasuraman et al. 1985) จะเน้นหนักไปที่การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ในมุมมองของลูกค้า บนพื้นฐานองค์ประกอบคุณภาพบริการ 5 ด้าน (RATER) ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (2) ความมั่นใจ (Assurance) (3) ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) (4) ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ (5) การตอบสนอง (Responsiveness)

คุณภาพบริการในความรับรู้ของลูกค้าขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรือธรรมชาติของช่องว่างทั้ง 5 ช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการตามทัศนะของพาราสุรามันและคณะ ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ช่องว่างที่ 5 คือ ช่องว่างของบริการ พาราสุรามันและคณะ (Parasuraman et al. 1985) ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งพัฒนาจากงานวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ใช้เวลาศึกษาทั้งสิ้น 7 ปี (พ.ศ.2526-2533) แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่

1. ระยะที่ 1 ทำการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่งและนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบของคุณภาพบริการในระยะต่อมา

2. ระยะที่ 2 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ลูกค้าโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้า

3. ระยะที่ 3 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ต่อระยะที่ 2 แต่ครั้งนี้มุ่งศึกษาที่ผู้ให้บริการ ซึ่งการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการทำวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในธุรกิจบริการ แล้วนำผลวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยการทำสนทนากลุ่มกับลูกค้า และพนักงานบริการ สัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้บริหาร และสุดท้ายทำการสำรวจทุก ๆ กลุ่มอีกครั้งในกลุ่มงานบริการทั้งหมด 6 งาน คือ งานบริการช่องบำรุง ภายบริการบัตรเครดิต งานบริการ

ประกันภัย งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

4. ระยะที่ 4 ทำการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาที่ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า และได้นำการศึกษาวิจัยทั้ง 4 ระยะ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม เรียกว่า ศึกษาวิจัย SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมิน โดยลูกค้า 5 ด้าน คือ สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) แบบสอบถามนี้ได้รับการทดสอบในธุรกิจบริการหลายครั้ง พบว่าได้มิติของคุณภาพที่ใกล้เคียงกัน (Barbakus. 1992)

งานวิจัยของ Parasuraman และคณะนับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ SERVQUAL เป็นการวัดช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ในมุมมองของลูกค้า แบบวัดแยกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกวัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ใช้มาตรวัด 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด และ 7 หมายถึง สำคัญมากที่สุด ในส่วนที่สอง วัดการรับรู้บริการที่ลูกค้ามีต่อบริการของบริษัทหนึ่งๆ ใช้มาตรวัด 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 7 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ เป็นการวัดช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการบริการของกิจการหนึ่งร่วมกับองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

### 1.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ซูซัย สมิทธิไกร (2556, น.372) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ ผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ (Parasuraman et al., 1985) ดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวา หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3. สมรรถนะ หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ความสะดวก หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. ความสุภาพเป็นมิตร หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6. การสื่อสาร หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่าง ๆ

7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายประการ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลง น่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ การรักษาความลับของลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าประจำ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้

สังค์ สมศรี (2556) กล่าวว่า จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการ มีความคิดเห็นพ้องกันว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการมีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูง หรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแทมส์ พาราซุรามัน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ จากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวัง

หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้ นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการ ในอันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสพการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนอง หรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

ซีแทมล์ พาราซูรามัน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) ได้เสนอ มุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการ ไว้ว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้น จากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากคุณภาพในการให้บริการ ที่เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีแทมล์ พาราซูรามัน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990, P 19)

1) การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

2) ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3) ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจ หรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรง และการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992, P 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

- 1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- 2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- 3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกับระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (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. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามัน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

พรรณิศา ขุนทรง (2557) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การ ตามแนวคิดของ Harold J. Leavitt ที่มององค์การในฐานะที่เป็นระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่คงที่ โดยมีองค์ประกอบหรือปัจจัยการบริหารองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่าปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ มีหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคงเส้นคงวา ปัจจัยการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยความสะอาด ปัจจัยความสุภาพเป็นมิตร ปัจจัยการสื่อสาร ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยความ

ปลอดภัย ปัจจัยการเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค ปัจจัยลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ปัจจัยความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยประสิทธิภาพการรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยการบริหารองค์การ โดยปัจจัยที่ผู้ศึกษาสนใจนำมาศึกษาคือ ปัจจัยการบริหารองค์การ ตามแนวคิดของ Harold J. Leavitt เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเลยเป็นหน่วยงานภาครัฐและมุ่งเน้นในการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่เป็นเลิศในด้านบริการ ซึ่งปัจจัยการบริหารองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่เป็นเลิศ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การ

ปัจจัยการบริหารองค์การตามแนวคิดของ Wendell French และ Cecil Bell (อ้างถึงในพรณิตา ขุนทรง, 2557, น.12-13) เป็นการมององค์การในฐานะที่เป็นระบบย่อย ๆ ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย ๆ อย่างน้อย 6 ระบบ ได้แก่ ระบบย่อยด้านเป้าหมาย ด้านงานด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง ด้านคน และด้านการประสานกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งแสดงรายละเอียดในภาพที่ 2.1 กล่าวคือ

1. ระบบย่อยด้านเป้าหมาย ทุกองค์การต่างมีเป้าหมายเป็นของตัวเอง ซึ่งอาจมีหลายเป้าหมายก็ได้ เนื่องจากอาจแบ่งแยกเป็นหน่วยงานย่อย แต่ข้อสำคัญที่ควรคำนึง คือ

- 1.1 ระดับความสำคัญของเป้าหมายที่ต่างกัน
- 1.2 ความสัมพันธ์ของเป้าหมายระดับต่างๆ ในองค์การ
- 1.3 ลักษณะพลวัตของเป้าหมาย

2. ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยเครื่องมือ เครื่องจักร วิธีและกระบวนการทำงาน รวมถึงความรู้หรือวิทยาการสมัยใหม่ซึ่งองค์การนำมาใช้เพื่อแปรทรัพยากรต่าง ๆ ตามความต้องการของระบบย่อยด้านเป้าหมาย

3. ระบบย่อยด้านงาน ประกอบด้วยงานหรือกิจกรรมทั้งหมด ที่ต้องดำเนินการ ระบบย่อยนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับระบบย่อยด้านเทคโนโลยี เนื่องจากมีการใช้เครื่องมือ และเครื่องจักรในการปฏิบัติงาน

4. ระบบย่อยด้านโครงสร้าง หมายถึง แผนผังการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ระบบอำนาจหน้าที่ว่าใครต้องรายงานต่อใคร การสื่อสาร การวางแผน การประสานงาน การควบคุมและการตัดสินใจ ระบบย่อยนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับระบบย่อยด้านเทคโนโลยีและด้านงาน

5. ระบบย่อยด้านคน Wendell French และ Cecil Bell ได้จำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ

5.1 ด้านทักษะ และความสามารถของสมาชิกในองค์กร

5.2 ลักษณะปรัชญาของภาวะความเป็นผู้นำของผู้นำองค์กร

5.3 องค์ประกอบอย่างเป็นทางการขององค์กร เช่น การบริหารงานบุคคล การให้รางวัล การประเมินผล การสื่อสาร เป็นต้น

5.4 องค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ปรากฏในโครงสร้างขององค์กร พฤติกรรมการต่อต้านและการรวมกลุ่ม ทักษะคติ ปทัสถาน ความรู้สึก ค่านิยม และสถานภาพของสมาชิกในองค์กร

6. ระบบย่อยด้านการประสานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ระบบย่อยนี้เกี่ยวข้องกับ การรวบรวมข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และวิทยาศาสตร์ อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่ ลูกค้า องค์กรคู่แข่ง เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น ผู้ป้อนวัตถุดิบ หน่วยงานของราชการ เป็นต้น





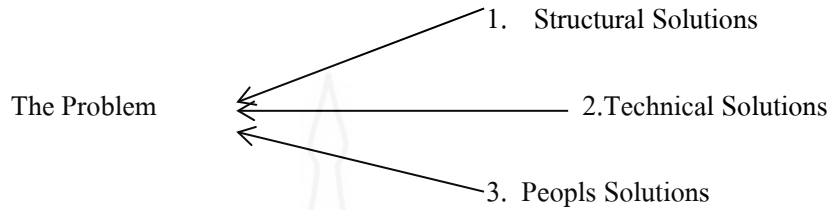


ภาพที่ 2.1 ระบบย่อยขององค์การตามแนวคิด Wendell French และ Cecil Bell

ที่มา: Wendell French และ Cecil Bell อ้างถึงในพรรรณิดา ขุนทรง, 2557

ปัจจัยการบริหารองค์การ ตามแนวคิดของ Harold J. Leavitt (1964 อ้างถึงใน พรรรณิดา ขุนทรง, 2557, น.13) ได้กล่าวถึงองค์การในลักษณะของระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่คงที่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยขององค์การ 4 ประการ ได้แก่ โครงสร้าง เทคโนโลยี คน และงาน โดย Leavitt ได้ยกตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ไว้ดังนี้ คือ เมื่อองค์การประสบปัญหาภายใน ได้วิเคราะห์แล้วทำให้ทราบว่าแนวทางในการแก้ไขสามารถแก้ไขได้ที่โครงสร้าง

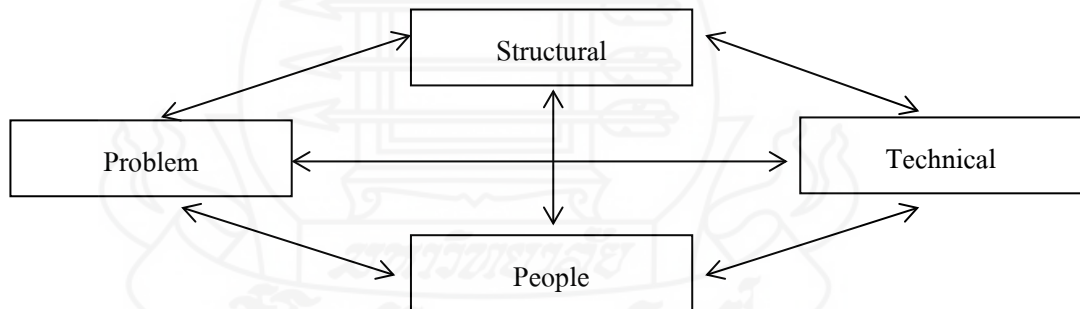
แก้ไขโดยการเปลี่ยนแปลงเทคนิควิธีการทางเทคโนโลยี และแก้ไขที่คนหรือบุคลากร โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาองค์กรและแนวทางแก้ไข

ที่มา: Harold J. Levitt (1964) อ้างถึงใน พรรณิศา ขุนทรง, 2557

อย่างไรก็ตามเมื่อมีการแก้ไขที่โครงสร้างก็อาจจะทำให้คนหรือบุคลากรเกิดความไม่พอใจ ในขณะที่เดียวกันเมื่อมีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารก็อาจจะส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยี องค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้น Levitt จึงสรุปว่าปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 4 ปัจจัยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังภาพที่ 2.3

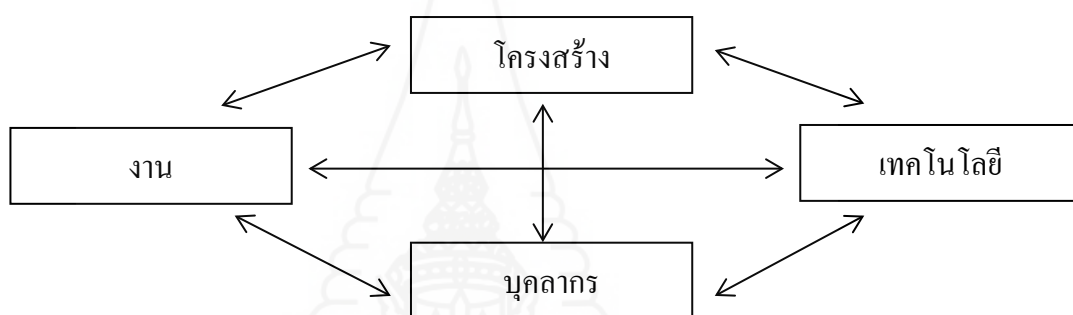


ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์กร

ที่มา: Harold J. Levitt (1964) อ้างถึงในพรรณิศา ขุนทรง, 2557

โดย Leavitt กล่าวว่า การแก้ปัญหขององค์การนั้นสามารถแก้ไขได้จากปัจจัย 3 ประการคือ

1. โครงสร้าง โดยการเปลี่ยนโครงสร้างของกระแสนงาน สายการบังคับบัญชา
2. เทคโนโลยี โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ดีขึ้น
3. คน หรือนุคลากร โดยการ เปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และจำนวนบุคลากร และจะต้องไม่ลืมว่าปัจจัยทุกตัวเกี่ยวข้องกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ซึ่ง Leavitt มองว่าองค์การในฐานะที่เป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบ หรือปัจจัยการบริหารองค์การดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ปัจจัยการบริหารองค์การ

ที่มา: Harold J. Leavitt (1964) อ้างถึงใน พรณิดา ขุนทรง, 2557

Harold J. Leavitt ยังได้อธิบายถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงปัจจัยขององค์การไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอาจจะแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง โดยการประยุกต์กับหลักการออกแบบขององค์การแบบดั้งเดิม ให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกัน ทำเฉพาะด้านและสายการบังคับบัญชา เปลี่ยนแปลงขนาดของการควบคุม ขอบเขตของความรับผิดชอบ ระดับการบริหาร การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยการกระจายอำนาจ เป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างโดยการปรับโครงสร้างของแต่ละแผนกงานให้เหมาะสมกับงาน หรือสภาพแวดล้อมภายนอกของแผนกงาน การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างโดยการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระแสนงานภายในองค์การ กระแสนงานที่เหมาะสมนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิต กำลังใจ และความพอใจให้สูงขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การประยุกต์ใช้วิธีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อย่างมีระบบซึ่งเริ่มมาจาก Frederick Taylor จากการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ Taylor และเพื่อน

ร่วมงาน ได้พยายามวิเคราะห์ความเกี่ยวพันระหว่างคนและเครื่องจักร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิตให้ดีขึ้น ในการใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา Taylor และวิศวกรอุตสาหกรรมคนอื่น ๆ ได้ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน โดยการออกแบบการทำงานและระบบของผลตอบแทนใหม่

การเปลี่ยนแปลงทางบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน การปรับปรุงทัศนคติและทักษะของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทัศนคติและทักษะใหม่ ๆ ยังส่งเสริมให้พนักงานทำการเปลี่ยนโครงสร้าง และวิทยาการขององค์การอีกด้วย โดยวิธีการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมาข้างต้นนี้มีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารองค์การต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์การ ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อย เพื่อให้้องค์การนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้าง 2) ด้านงาน 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านเทคโนโลยี

### 3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน

#### 3.1 ความเป็นมาของสำนักงาน

สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน เปิดทำการเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2542 โดยก่อสร้างเป็นอาคารหลังใหม่ มีเขตรับผิดชอบ 2 อำเภอ คือ อำเภอเขียงคานและอำเภอปากชม ซึ่งปัจจุบัน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ ดังนี้

##### 1. วิสัยทัศน์

เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการการบริการระดับสากล

##### 2. พันธกิจ

2.1 ค้ำครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย

2.2 บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชน มีความเป็นเอกภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบาย และการปฏิบัติเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง

2.3 ให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัย บริการออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล พร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

### 3. ค่านิยมหลัก ACCEPT

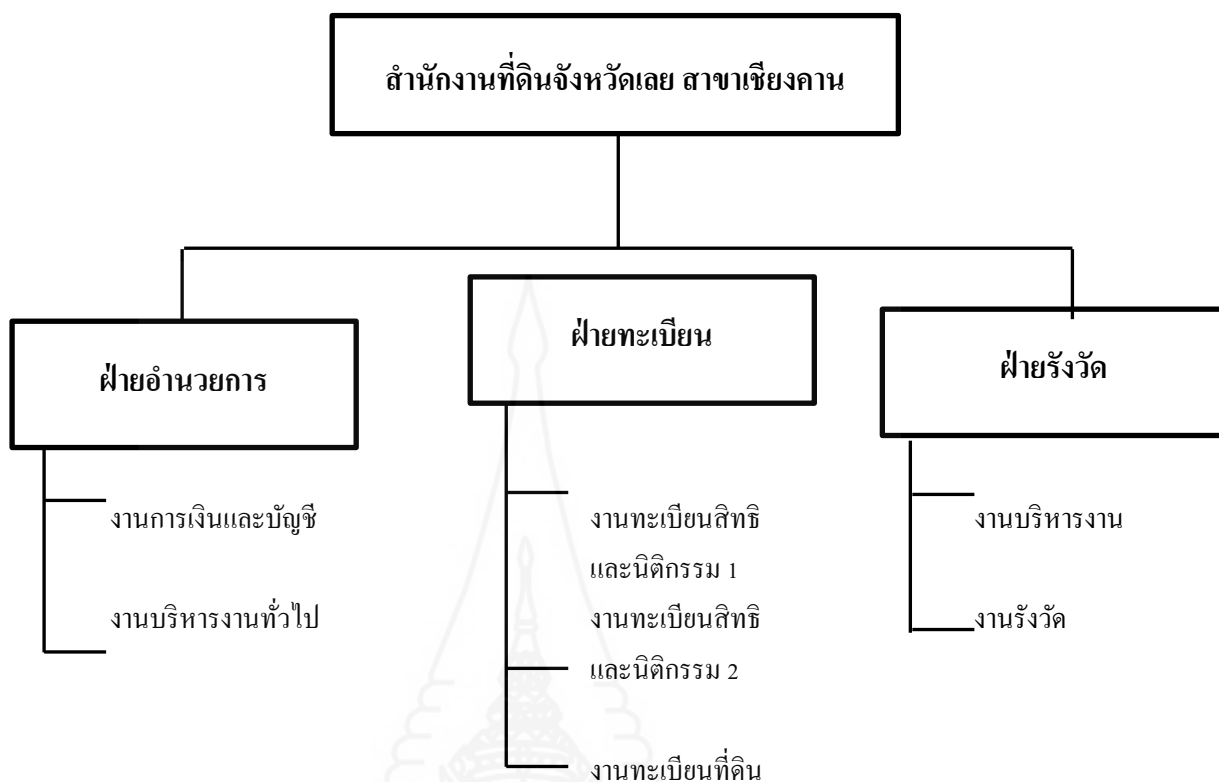
A : Accountability	:	รู้รับผิดชอบ
C : Customer Service	:	มอบจิตบริการ
C : Communication	:	สื่อสารเลิศล้ำ
E : Ethic	:	จริยธรรมนำจิตใจ
P : People Development	:	ฝึกใฝ่เรียนรู้
T : Teamwork	:	มุ่งสู่ความร่วมมือ

4. วัฒนธรรมองค์กร สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคานู้หน้าที่มีน้ำใจ ใส่ใจงานบริการ รักษาคุณระเบียบ

### 3.2 การบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน

สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็น 3 ฝ่าย ดังภาพที่ 2.5 คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายงานรังวัด





ภาพที่ 2.5 โครงสร้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงใหม่

สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงใหม่ ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัด เอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ปฏิบัติเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ และการแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินอำเภอปทุมและปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยการ บริหารราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชิงقان อำเภอปากชม เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารบุคคลและอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชิงقانงานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุ ครุภัณฑ์ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ การควบคุม ดูแลรักษา และคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ เป็นต้น แบ่งงานออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1.1 ด้านบริหารทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดิน การขอตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ การดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการและบริหารงานของหน่วยงานในสำนักงานที่ดิน ให้เจ้าพนักงานที่ดินวินิจฉัยสั่งการ

1.2 ด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านการเงิน และบัญชีของสำนักงานที่ดิน เกี่ยวกับการจัดเก็บ นำฝากและนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ค่าอากรแสตมป์ การ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมต่าง ๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลัง และระเบียบของกรมที่ดิน รวบรวมและรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานที่ดินพร้อมทั้งรวบรวม และเก็บรักษาหลักฐานต่าง ๆ

2. ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุม จัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและ โรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานออกเป็น 3 งาน ดังนี้

2.1 งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1,2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการรับคำขอ สอบสวน ทำสัญญา แก่สารบัญญัติการจดทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ขายฝาก ให้เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครองภาระจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน เวนคืน ประเมินราคาทรัพย์สิน การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวม แบ่งแยก และสอบเขตที่ดิน ดำเนินการเกี่ยวกับมรดก การออกไปแทน การจัดสรรที่ดิน การค้าที่ดินและดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด เช่น จดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

2.2 งานทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน พิจารณาคำขอตรวจหลักฐานทางทะเบียน ตรวจสอบขอแก้ไขตัว ชื่อสกุล ขอคัดและรับรองเอกสาร จัดทำบัญชีอาัยด์ และตรวจอาัยด์ จัดเก็บข้อมูลทะเบียนที่ดินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์ สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ การควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซมระวางแผนที่ หมุดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดทุกประเภท ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน แบ่งงานออกเป็น 2 งาน คือ

3.1 งานบริหารงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาปัญหางานรังวัดของสำนักงานที่ดิน งานสารบรรณด้านการรังวัด จัดทำบัญชีนัดรังวัด จัดให้เจ้าของที่ดินชี้ระวางแผนที่ รับเรื่องรังวัด ค้นหาหลักฐานแผนที่ จำลองแผนที่ต่าง ๆ ประกอบคำขอ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาและเบิกจ่ายหมุดหลักเขต ออกหนังสือแจ้งเรื่องการรังวัดชี้แนวเขต จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับงานในฝ่ายรังวัด ดูแล รักษา และควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ ช่าง จัดเก็บและบริการหลักฐานการรังวัด แผนที่ต้นร่าง ระวางแผนที่การออกโฉนด ระวางแผนที่รูปถ่ายทางอากาศ และหลักฐานการคำนวณ จัดเก็บข้อมูล การรังวัดและทำแผนที่ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3.2 งานรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรังวัดตามคำขอทุกประเภท รังวัดตามความต้องการของส่วนราชการ และตามหนังสือศาล รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง รังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ วางโครงการแผนที่ เพื่อการรังวัด คำนวณค่าพิภคณากร ตรวจสอบและลงที่หมายรูปแผนที่ ตรวจสอบเรื่องรังวัดเพื่อถอนเงินค่ามัดจำรังวัด เสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขรูปแผนที่และเนื้อที่ จำลองรูปแผนที่ประกอบการรังวัด ตรวจสอบผลการรังวัดของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน



## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้ใช้บริการของการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent sample t-test, One-way ANOVA, LSD และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอนมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของการให้บริการ พบว่า บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความแน่นอน ด้านวัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการให้บริการโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.19

อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์ และ ชีร์ชนิกย์ สิริโวหาร (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทั้งขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ในอำเภอปากเกร็ด จำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดธนาคาร พบว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก (2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้า

ขนาดธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

สงัด สมศรี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดหนองคายและบึงกาฬ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของธนาคาร โดยหาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านบริการหลักหรือผลิตภัณฑ์หลัก ด้านองค์ประกอบของบุคคลในการส่งมอบบริการ ด้านการจัดระบบการส่งมอบบริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการมีความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการมีจิตสำนึกเป็นผู้ประกอบการของพนักงานธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพในมุมมองของผู้ช่วยพนักงาน พนักงาน และผู้บริหารธนาคารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคต เรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีจิตสำนึกเป็นผู้ประกอบการ มีค่าน้ำหนักคะแนน 0.94 ด้านการมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าน้ำหนักคะแนน 0.86 ด้านกายภาพในการให้บริการ มีค่าน้ำหนักคะแนน 0.83 ด้านการจัดระบบการส่งมอบบริการ มีค่าน้ำหนักคะแนน 0.79 ด้านองค์ประกอบของบุคคลในการส่งมอบบริการ มีค่าน้ำหนักคะแนน 0.79 ด้านบริการหลักหรือผลิตภัณฑ์หลัก มีค่าน้ำหนักคะแนน 0.72 โดยค่าสถิติของการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร ผลการวิจัยได้ค่าทางสถิติดังนี้  $p=.000$ ,  $\text{chi-square} = 507.519$ ,  $\text{df} = 2$ ,  $\text{GFI} = .850$ ,  $\text{CFI} = .901$ ,  $\text{IFI} = .902$  และ  $\text{RMSEA} = .067$

นิภาพร นินนินนันท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอื่น ได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา คอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการ ศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อ ขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ใน ระดับดี พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัด ชลบุรี ที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัด ชลบุรี ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อ รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พรรณีดา ขุนทรง (2557) ได้ทำการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยการบริหาร องค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นผู้ป่วยที่ใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติวิเคราะห์ ผลข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ระดับคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

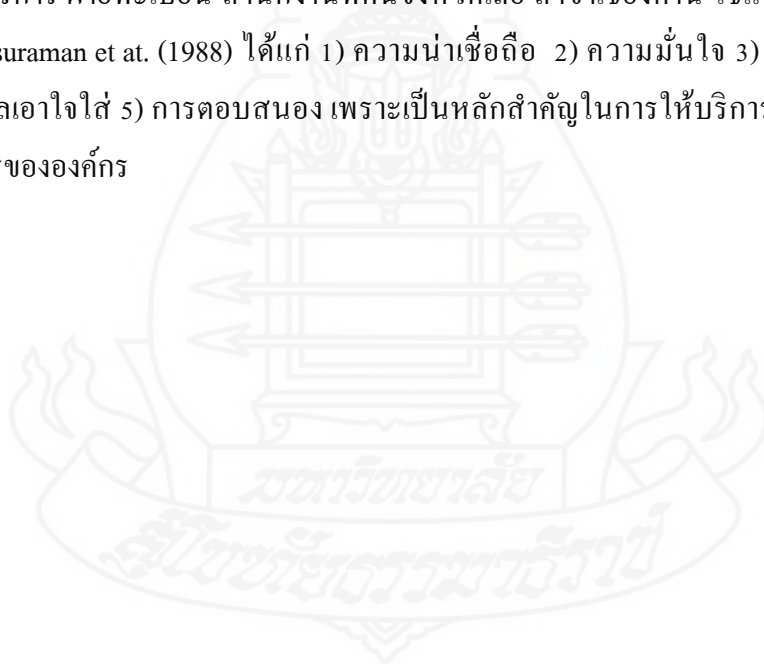
G.S. Sureshchandar et al. (20029) ได้ศึกษาเรื่อง Determinants of customer-perceived service quality: a confirmatory factor analysis approach ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อยอดจากงานวิจัยที่นักวิชาการทั่วโลกได้สร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพ SERVQUAL ซึ่งประสบความสำเร็จในด้านความน่าสนใจ แนวความคิด การวัดการประเมินคุณภาพในการตั้งค่าที่แตกต่างกันของธุรกิจ แต่ก็ยังมีข้อโต้แย้งกันอยู่ว่าเครื่องมือดังกล่าวบางปัจจัยไม่สามารถครอบคลุมงานบริการบางธุรกิจได้ และงานวิจัยปัจจุบันมุ่งเน้นปัจจัยที่สำคัญของการบริการคุณภาพที่ได้รับการยอมรับแล้ว โดยมองข้ามปัจจัยบางตัวและงานวิจัยที่ครบวงจร เพื่อสร้างเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่ออกแบบมาโดยเฉพาะการอ้างอิงงานภาคการธนาคาร ข้อมูลที่ได้และผู้วิจัยได้รวบรวมจากธนาคารขนาดใหญ่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ เสนอเครื่องมือที่ใช้ทดสอบครอบคลุมทุกมิติ มีความเที่ยงตรง และตรงตามเชิงการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างองค์ประกอบเชิงยั่งยืน

G.S. Sureshchandar et al. (20026) ได้ศึกษาเรื่อง The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กันโดยใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ซึ่งเมื่อด้านใดมีการเพิ่มขึ้นสูงย่อมส่งผลให้อีกด้านเพิ่มขึ้นสูงด้วย

Renganathan (2011) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของโรงแรมในอินเดีย โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL จากผู้ให้บริการโรงแรม 252 คน พบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังในมิติการปฏิบัติงานถูกต้องและเชื่อถือได้ (Reliability) มากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในมิติความสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น (Assurance) มากที่สุดรองลงมาคือ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ส่วนความแตกต่างของคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่รับรู้ในมิติคุณภาพบริการลักษณะทางกายภาพ การปฏิบัติงานถูกต้องและเชื่อถือได้ และความสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ และ

ความเชื่อมั่น มีผลทางบวก ส่วนมิติด้านความเต็มใจให้บริการทันทีและความเอาใจใส่ มีผลทางลบ ผลการวิจัยนี้จะช่วยแนะนำผู้จัดการ โรงแรมให้เข้าใจถึงความคาดหวังของแขกผู้มาพักและทำให้พนักงานบริการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ผู้จัดการยังสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลป้อนกลับของแขกผู้มาพักเพื่อเข้าใจถึงการรับรู้คุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมได้อีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าการบริหารองค์การ และเครื่องมือในการวัด SERVQUAL เป็นปัจจัยและเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการนำไปศึกษา เพื่อวัดคุณภาพบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย โดยใช้แนวคิด ปัจจัยการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964 อ้างถึงในพรณิดา ขุนทรง, 2557) โดยมององค์การ เป็นระบบที่มีผลต่อกันและกัน โดยมีปัจจัยการบริหารหรือองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านงาน 3) ปัจจัยด้านบุคลากร 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่วนการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ใช้แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) ความมั่นใจ 3) ความเป็นรูปธรรม 4) การดูแลเอาใจใส่ 5) การตอบสนอง เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษามีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน โดยอ้างอิงสถิติจากจำนวนประชากรที่เข้ารับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ตั้งแต่ มกราคม – ธันวาคม พุทธศักราช 2559 จำนวน 4,683 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (พิสนุ พงศ์ศรี, 2554, น.112) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนี้

#### สูตรในการคำนวณ

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

จากสูตรสามารถนำขนาดของประชากรที่ใช้ศึกษามาคำนวณได้จำนวนขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{4,683}{1 + 4,683 (0.05)^2} \\ &= 368.52 \\ &= 369 \end{aligned}$$

ดังนั้นผู้ศึกษาจะเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 369 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบคือ จะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลำดับคิวบริการในแต่ละวันที่ลงท้ายด้วยเลข 3 เลข 6 และเลข 9 โดยเก็บให้ครบตามจำนวน 369 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ดังนี้

### 2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และคุณภาพบริการเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

2.1.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารในข้อ 2.1.1 เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิดแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน

ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

โดยแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้วัดระดับตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดให้ระดับคะแนน ดังนี้

ค่าน้ำหนักคะแนน	ระดับความเกี่ยวข้อง/คุณภาพการบริการ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

## 2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.2.1 *ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)* เป็นการหาความเที่ยงตรงของคำถาม เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการได้ตรงประเด็น โดยนำไปตรวจสอบกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระและมาตรวัดในข้อคำถาม โดยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง กำหนดให้เลือกตอบ 3 ช่อง คือ

สอดคล้อง	(+1)	หมายถึง เห็นว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ไม่แน่ใจ	(0)	หมายถึง ไม่สามารถสรุปได้ว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ไม่สอดคล้อง	(-1)	หมายถึง เห็นว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์



นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณค่า IOC (Index of Item - Objective Congruence) แทนค่าสูตร ดังนี้

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

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

IOC            แทนค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$             แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N                แทนจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างเนื้อหา โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 ทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Coefficient Alpha Cronbach Methon) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78

2.2.4 ปรับปรุงข้อความให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่دينจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ในเดือนกันยายน 2560 จนได้ครบ 369 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล บันทึกข้อมูลก่อนนำไปประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการศึกษานี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การ และคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน ตามเกณฑ์ของอันตรภาคชั้น แบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ยดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร 2556, น.166)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเกี่ยวข้อง/คุณภาพการบริการ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4.3 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์สมการถดถอยในรูปแบบ

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

โดย Y = คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน

$X_1$  = ปัจจัยด้านโครงสร้าง

$X_2$  = ปัจจัยด้านงาน

$X_3$  = ปัจจัยด้านบุคลากร

$X_4$	=	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
$b_1, b_2, b_3, b_4$	=	สัมประสิทธิ์การถดถอยของ $X_1, X_2, X_3, X_4$ ตามลำดับ
$a$	=	ค่าคงที่ในการพยากรณ์

4.4 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติที (t-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างสำหรับตัวแปรที่มีคำตอบ 2 คำตอบ คือเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F – test) สำหรับตัวแปรที่มีคำตอบมากกว่า 2 คำตอบ หากพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบความต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตรวจสอบความถูกต้อง ของเนื้อหา และแบ่งกลุ่มข้อมูล แยกแยะประเด็นและการเชื่อมโยงข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเข็ขงคาน” ได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 369 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 369 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเข็ขงคาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเข็ขงคาน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ



## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(n=369)	(100.00)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	204	55.28
หญิง	165	44.72
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	1.08
21-30 ปี	42	11.38
31-40 ปี	122	33.06
41-50 ปี	115	31.17
51-60 ปี	74	20.06
61 ปีขึ้นไป	12	3.25
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	48	13.01
ประถมศึกษา	80	21.68
มัธยมศึกษา/ปวช.	93	25.20
ปวส./อนุปริญญา	40	10.84
ปริญญาตรี	95	25.75
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.52
<b>4. อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.07
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	8.94
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	144	39.02
พนักงานบริษัทเอกชน	49	13.28
เกษตรกร/ประมง	83	22.49
รับจ้าง/ลูกจ้าง	45	12.20

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(n=369)	(100.00)
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,001 บาท	88	23.85
10,001-20,000 บาท	86	23.30
20,001-30,000 บาท	136	36.86
30,001-40,000 บาท	39	10.57
40,001-50,000 บาท	17	4.61
50,001 บาทขึ้นไป	3	0.81

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.28 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.72
2. อายุ มากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.06 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.17 และน้อยที่สุดมีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.08
3. ระดับการศึกษา มากที่สุดมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.20 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.52
4. อาชีพ มากที่สุดมีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมา อาชีพ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 22.49 และน้อยที่สุดมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.07
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุดมีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.86 รองลงมามีรายได้ ต่ำกว่า 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.85 และน้อยที่สุดมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.81

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ปัจจัยการบริหารองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง	4.51	0.24	มากที่สุด	1
2. ปัจจัยด้านงาน	4.48	0.28	มากที่สุด	2
3. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.47	0.28	มากที่สุด	3
4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.45	0.28	มากที่สุด	4
รวม	4.48	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การ โดยรวมเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.48$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือปัจจัยด้านโครงสร้าง ( $\bar{X}=4.51$ ) รองลงมาคือปัจจัยด้านงาน ( $\bar{X}=4.48$ ) ปัจจัยด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.47$ ) และลำดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X}=4.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ จำแนกรายด้าน

ปัจจัยการบริหารองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง	4.51	0.24	มากที่สุด	
1) การกำหนดนโยบายของสำนักงานอย่างชัดเจน	4.60	0.49	มากที่สุด	1
2) การมีข้อบังคับและวิธีการทำงานของสำนักงานอย่างเป็นทางการ	4.37	0.48	มากที่สุด	4
3) การแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน	4.57	0.49	มากที่สุด	2
4) การจัดสายการบังคับบัญชาในสำนักงานเพื่อการบริหารงาน	4.50	0.51	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยการบริหารองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>2. ปัจจัยด้านงาน</b>	<b>4.48</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1) การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.44	0.50	มากที่สุด	4
2) การให้คำแนะนำ การเตรียมเอกสารก่อนเข้ารับบริการ	4.46	0.50	มากที่สุด	3
3) การสอบสวนสิทธิ์ผู้รับบริการก่อนทำนิติกรรมทุกครั้ง	4.50	0.51	มากที่สุด	1
4) การบันทึกปรับปรุงข้อมูลเมื่อมีการทำนิติกรรม	4.49	0.50	มากที่สุด	2
<b>3. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>	<b>4.47</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.39	0.49	มากที่สุด	4
2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านทะเบียน	4.51	0.51	มากที่สุด	1
3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.50	0.50	มากที่สุด	2
4) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	4.47	0.49	มากที่สุด	3
<b>4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี</b>	<b>4.45</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อ ความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล	4.42	0.49	มากที่สุด	3
2) การมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอสำหรับ การให้บริการ	4.48	0.50	มากที่สุด	2
3) การมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย	4.49	0.50	มากที่สุด	1
4) มีการปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เสมอ	4.41	0.51	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การแต่ละด้านเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง โดยรวมเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือการกำหนดนโยบายของสำนักงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมาคือการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน ( $\bar{X} = 4.57$ ) และลำดับสุดท้ายคือการมีข้อบังคับและวิธีการทำงานของสำนักงานอย่างเป็นทางการ ( $\bar{X} = 4.37$ )

2. ปัจจัยด้านงาน โดยรวมเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือการสอบสวนสิทธิ์ผู้รับบริการก่อนทำนิติกรรมทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือการบันทึกปรับปรุง



ข้อมูลเมื่อมีการทำนิติกรรม ( $\bar{X} = 4.49$ ) และลำดับสุดท้ายคือการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ )

3. ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงานด้านทะเบียน ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.39$ )

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวมเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือการมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมาคือการมีคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ ) และลำดับสุดท้ายคือมีการปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอ ( $\bar{X} = 4.41$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคานปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 – 4.5

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ความน่าเชื่อถือ	4.55	0.23	มากที่สุด	1
2. ความมั่นใจ	4.52	0.27	มากที่สุด	2
3. ความเป็นรูปธรรม	4.45	0.26	มากที่สุด	5
4. ความดูแลเอาใจใส่	4.51	0.22	มากที่สุด	3
5. การตอบสนอง	4.48	0.27	มากที่สุด	4
รวม	4.50	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมาคือความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ความดูแลเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 4.51$ ) การตอบสนอง ( $\bar{X} = 4.48$ ) และลำดับสุดท้ายคือความเป็นรูปธรรม ( $\bar{X} = 4.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับคุณภาพการบริการ จำแนกรายด้าน

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>1. ความน่าเชื่อถือ</b>	<b>4.55</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1. การได้รับบริการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้	4.68	0.46	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ผิดพลาด	4.32	0.47	มากที่สุด	4
3. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด	2
4. ผู้รับบริการได้ใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้	4.54	0.50	มากที่สุด	3
<b>2. ความมั่นใจ</b>	<b>4.52</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ข้อกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับนิติกรรมประเภทนั้น ๆ ได้	4.44	0.50	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมงานทะเบียน	4.58	0.49	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ	4.47	0.50	มากที่สุด	3
4. มีวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ทันสมัยสามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอและใช้งานได้ดี	4.58	0.49	มากที่สุด	2
<b>4. ความดูแลเอาใจใส่</b>	<b>4.51</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.51	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน	4.38	0.49	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ	4.64	0.49	มากที่สุด	1

4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.47	0.50	มากที่สุด	3
---	------	------	-----------	---

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>5. การตอบสนอง</b>	<b>4.48</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทันทีเมื่อผู้รับบริการซักถาม	4.41	0.50	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและไม่ปฏิเสธคำขอของประชาชนผู้ขอรับบริการ	4.51	0.50	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.45	0.50	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ	4.57	0.52	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ในแต่ละด้าน เป็นดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือการได้รับการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมาคือความโปร่งใสในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ทำงานไม่ผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.32$ )

2. ด้านความมั่นใจ คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมงานทะเบียน ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือมีวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพทันสมัย สามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอและใช้งานได้ดี ( $\bar{X} = 4.58$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อกฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับนิติกรรมประเภทนั้นๆ ได้ ( $\bar{X} = 4.44$ )

3. ด้านความเป็นรูปธรรม คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ รถเข็นสำหรับผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.47$ ) และลำดับสุดท้ายคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.38$ )

4. ด้านความดูแลเอาใจใส่ คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.38$ )

5. ด้านการตอบสนอง คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและไม่ปฏิเสธคำขอของประชาชนผู้ขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทันทีเมื่อผู้รับบริการซักถาม ( $\bar{X} = 4.41$ )

#### ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6-4.8

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	Sig.
ชาย	204	4.49	0.16	367	-1.10	0.27
หญิง	165	4.51	0.17			

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนจำแนกตามเพศ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าสถิติ (t-test) ที่มีคำตอบ 2 คำตอบ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig. > .05) แสดงว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. อายุ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.25	5	0.05	1.75	0.12
ภายในกลุ่ม	10.36	363	0.03		
รวม	10.61	368			
<b>2. ระดับการศึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.04	5	0.01	0.25	0.94
ภายในกลุ่ม	10.57	363	0.03		
รวม	10.61	368			
<b>3. อาชีพ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.31	5	0.63	2.20*	0.05
ภายในกลุ่ม	10.23	363	0.03		
รวม	10.61	368			
<b>4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.09	5	0.02	0.63	0.68
ภายในกลุ่ม	10.52	363	0.03		
รวม	10.61	368			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig<.05) แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่าง

กันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้าง/ ลูกจ้าง
		4.59	4.47	4.52	4.48	4.47	4.49
นักเรียน/ นักศึกษา	4.59	-	0.13*	0.07	0.11*	0.12*	0.10*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.47		-	0.06	0.01	0.01	0.02
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	4.52			-	0.04	0.05*	0.03
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.48				-	0.01	0.01
เกษตรกร/ ประมง	4.47					-	0.01
รับจ้าง/ลูกจ้าง	4.49						-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกร/ประมง และรับจ้าง/ลูกจ้าง และผู้รับบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่า เกษตรกร/ประมง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.6 - 4.8 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า

ผู้รับบริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนแตกต่างกัน และยอมรับสมมติฐานที่ว่าผู้รับบริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนแตกต่างกัน

### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9-4.11

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	Y
X <sub>1</sub>	1	0.28*	0.30*	0.25*	0.49*
X <sub>2</sub>		1	0.27*	0.26*	0.40*
X <sub>3</sub>			1	0.20*	0.36*
X <sub>4</sub>				1	0.40*
Y					1

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับสูงไปต่ำ คือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง (X<sub>1</sub>) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (X<sub>4</sub>) ปัจจัยด้านงาน (X<sub>2</sub>) และปัจจัยด้านบุคลากร (X<sub>3</sub>) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงใช้เป็นตัวแปรเข้าสมการทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับ การคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R<sup>2</sup> change) ในการทำนายคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$  change) ในการทำนายคุณภาพการบริการ ฝ่ายทะเบียน

Model	R	$R^2$	$R^2$ change	F	Sig
1	0.49 <sup>a</sup>	0.24	0.24	121.39*	.00
2	0.57 <sup>b</sup>	0.33	0.08	46.14*	.00
3	0.61 <sup>c</sup>	0.38	0.04	28.02*	.00

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a. Predictors: (Constant),  $X_1$

b. Predictors: (Constant),  $X_1$ ,  $X_4$

c. Predictors: (Constant),  $X_1$ ,  $X_4$ ,  $X_2$

จากตารางที่ 4.10 ตัวแปรอิสระที่นำสู่สมการทำนาย มี 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้าง ( $X_1$ ) และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $X_4$ ) และปัจจัยด้านงาน ( $X_2$ )

ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างสามารถอธิบายความแปรปรวนคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.24 ( $R^2 = 0.24$ ) แสดงว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างสามารถอธิบายความแปรปรวนคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนได้ร้อยละ 24

เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สอง คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มเป็น 0.33 ( $R^2 = 0.33$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีร่วมกันอธิบายความแปรปรวนคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 ( $R^2$  change = 0.08)



เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สาม คือ ปัจจัยด้านงาน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 0.38 ( $R^2 = 0.38$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านงานร่วมกันอธิบายความแปรปรวนคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 4 ( $R^2 \text{ change} = 0.04$ )

ดังนั้น ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ด้าน โครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีและด้านงานร่วมกันอธิบายความแปรปรวนคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนได้ ร้อยละ 38 ( $R^2 = 0.38$ )

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression)

Model	B	Std.Error	Beta	t	Sig
(Constant)	2.00	0.16		12.04	
X <sub>1</sub>	0.26	0.03	0.36	8.40*	.00
X <sub>4</sub>	0.15	0.02	0.25	5.80*	.00
X <sub>2</sub>	0.13	0.02	0.23	5.29*	.00
<b>R = 0.61</b>	<b>R<sup>2</sup> = 0.38</b>	<b>F = 28.02</b>	<b>Sig. = .00*</b>		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง (X<sub>1</sub>) ด้านเทคโนโลยี (X<sub>4</sub>) และด้านงาน (X<sub>2</sub>) ใช้เป็นตัวทำนายคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนได้ โดยตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ได้ร้อยละ 38 ( $R^2 = 0.38$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยสามารถสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.00 + 0.26 X_1 + 0.15 X_4 + 0.13 X_2$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก 3 ตัวแปร กล่าวคือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ เพิ่มขึ้น 0.26 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) ด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ เพิ่มขึ้น 0.15 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) และด้านงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ เพิ่มขึ้น 0.13 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.36 X_1 + 0.25 X_4 + 0.23 X_2$$

## ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งมีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 73 คน จาก 369 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
	(n=73)	(100.00)
<b>1. ปัจจัยการบริหารองค์การ</b>		
1) ด้านโครงสร้าง	8	10.96
2) ด้านงาน	10	13.70
3) ด้านบุคลากร	12	16.44
4) ด้านเทคโนโลยี	13	17.80

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
	(n=73)	(100.00)
<b>2. คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน</b>		
1) ความน่าเชื่อถือ	4	5.48
2) ความมั่นใจ	5	6.85
3) ความเป็นรูปธรรม	8	10.96
4) ความดูแลเอาใจใส่	6	8.22
5) การตอบสนอง	7	9.59

จากตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่คืนจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน จำแนกได้ ดังนี้

1. บัณฑิตจัดการบริหารองค์การ ข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 17.80 คือ ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ให้มากขึ้น และเพียงพอสำหรับการให้บริการ รองลงมาด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 16.44 คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีจำนวนเพียงพอ และควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ด้านงานคิดเป็นร้อยละ 13.70 คือ ควรมีการให้คำแนะนำและเตรียมเอกสารก่อนเข้ารับบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และควรมีการบันทึกการปรับปรุงการบริการ และน้อยที่สุดด้านโครงสร้างคิดเป็นร้อยละ 10.96 คือ ควรประชาสัมพันธ์การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละฝ่ายให้ผู้รับบริการทราบมากขึ้น

2. คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน ข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรม คิดเป็นร้อยละ 10.96 คือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม รถเข็นสำหรับผู้พิการ รองลงมาด้านการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ 9.59 คือ ควรตอบคำถามทันทีเมื่อผู้รับบริการซักถาม ไม่ปฏิเสธคำขอของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความยินดี ด้านความดูแลเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 8.22 คือ ควรเอาใจใส่และรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น และเท่าเทียมกัน ด้านความมั่นใจ คิดเป็นร้อยละ 6.85 คือ ให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับกฎหมายและข้อระเบียบเกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น และน้อยที่สุดด้านความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 5.48 คือ การทำงานไม่ควรผิดพลาด ตรงเวลาตามที่แจ้งไว้ และมีความโปร่งใส

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเขียงคาน” ผู้ศึกษานำเสนอสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเขียงคาน

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขา เขียงคาน

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเขียงคาน โดยอ้างอิงสถิติจากจำนวนประชากรที่เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน ปีพุทธศักราช 2559 จำนวน 4,683 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 369 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบระบบ คือ จะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลำดับคิวบริการในแต่ละวันที่ลงท้ายด้วยเลข 3 เลข 6 และ เลข 9 จนครบตามจำนวน 369 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถาม มีประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยสร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน

30 คน วิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้เข้ารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ในเดือนกันยายน 2560 จนได้ครบ 369 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100

**1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้การวิเคราะห์ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน การทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test) การทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และการวิเคราะห์เนื้อหา

### 1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน” สรุปได้ดังนี้

**1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.28 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.06 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.02 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.86

**1.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ** พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การโดยรวมส่งผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือด้านโครงสร้าง ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือด้านงาน ( $\bar{X} = 4.48$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.47$ ) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.45$ ) ตามลำดับ สำหรับแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) **ด้านโครงสร้าง** เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อส่งผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือการกำหนดนโยบายของสำนักงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.60$ ) และลำดับสุดท้ายคือการมีข้อบังคับ และวิธีการทำงานของสำนักงานอย่างเป็นทางการ ( $\bar{X} = 4.37$ )

2) **ด้านงาน** เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อส่งผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรก คือการสอบสวนสิทธิ์ผู้รับบริการก่อนทำนิติกรรมทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.50$ ) และลำดับสุดท้ายคือการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ )

3) *ด้านบุคลากร* เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทุกข้อส่งผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านทะเบียน ( $\bar{X}=4.51$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=4.39$ )

4) *ด้านเทคโนโลยี* เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทุกข้อส่งผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.45$ ) โดยลำดับแรกคือการมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ( $\bar{X}=4.49$ ) และลำดับสุดท้ายคือมีการปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอ ( $\bar{X}=4.41$ )

### 1.3.3 คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

พบว่าคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.50$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=4.55$ ) รองลงมาคือความมั่นใจ ( $\bar{X}=4.52$ ) ความดูแลเอาใจใส่ ( $\bar{X}=4.51$ ) การตอบสนอง ( $\bar{X}=4.48$ ) และลำดับสุดท้ายคือความเป็นรูปธรรม ( $\bar{X}=4.45$ ) ตามลำดับ สำหรับแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1) *ด้านความน่าเชื่อถือ* เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือการได้รับบริการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ ( $\bar{X}=4.68$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ทำงานไม่ผิดพลาด ( $\bar{X}=4.32$ )

2) *ด้านความมั่นใจ* เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมงานทะเบียน ( $\bar{X}=4.58$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อกฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับนิติกรรมประเภทนั้นๆ ได้ ( $\bar{X}=4.44$ )

3) *ด้านความเป็นรูปธรรม* เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ รถเข็นสำหรับผู้พิการ ( $\bar{X}=4.48$ ) และลำดับสุดท้ายคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ( $\bar{X}=4.38$ )

4) *ด้านความดูแลเอาใจใส่* เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ ( $\bar{X}=4.64$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.38$ )

5) *ด้านการตอบสนอง* เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันที เมื่อมี

ผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=4.57$ ) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทันทีเมื่อผู้รับบริการ ซักถาม ( $\bar{X}=4.41$ )

#### **1.3.4 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกร/ ประมง และรับจ้าง/ลูกจ้าง และผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพการบริการ มากกว่าเกษตรกร/ประมง

#### **1.3.5 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน**

พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ด้าน โครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี และด้านงาน โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนคุณภาพ การบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน ได้ร้อยละ 38 ( $R^2 = 0.38$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### **1.3.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเขียงคาน**

- 1) **ปัจจัยการบริหารองค์การ** ข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี คิด เป็นร้อยละ 17.80 คือ ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ให้มากขึ้น และเพียงพอสำหรับการให้บริการ
- 2) **คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน** ข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านความ เป็นรูปธรรม คิดเป็นร้อยละ 10.96 คือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น ห้องสูชา น้ำดื่ม รถเงินสำหรับผู้พิการ

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

### 2.1 ระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ซึ่งมีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดิน และหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิ์และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุม จัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดินทะเบียนอาคารและโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีงาม ตามหลักธรรมาภิบาล จึงต้องสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ได้ประทับใจ ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ตั้งแต่การต้อนรับด้วยไมตรีจิต ดูแลผู้รับบริการทุกคนเสมอภาคกัน การรับเรื่องต่าง ๆ ด้วยความยินดีและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการ ไม่เสียเวลาและไม่ผิดพลาด อีกทั้งจะต้องเป็นองค์การที่ทำให้เห็นประจักษ์เป็นรูปธรรมแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้รู้สึกว่าคุณเองได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติคุณ จีรกาลวสาน (2555) ที่ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ซึ่งพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี งานวิจัยของ พรรณิศา ขุนทรง (2557) ซึ่งได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก รวมถึงงานวิจัยของนิภาพร นินเนินนนท์ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก ขณะที่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ และ



ธีรธนิษฐ์ สิริโวหาร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

**2.2 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน**  
**สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน** พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี และด้านงาน โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ได้ร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน มีการจัดโครงสร้างการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการนั้นมีความคาดหวังกับการให้บริการกับหน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยงาน ดังนั้น ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน จึงต้องปรับโครงสร้างการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และฉับไว มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งการให้บริการต้องสนองตอบต่อการรับรู้และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งโดยปกติแล้วผู้รับบริการจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อาจมาจากองค์ประกอบของตัวกระตุ้น การเลือกสรร การประมวลผล และการตีความที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลา เหตุผลของการใช้บริการ รูปแบบวิธีการให้บริการ เนื้อหาหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ บริบทของการให้บริการ หรือสภาพแวดล้อมการให้บริการในขณะนั้น ไม่เอื้ออำนวย ก็จะส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพต้องครอบคลุมทุกมิติ อีกทั้งการมองภาพรวมว่าการดำเนินการให้บริการเรื่องนั้นเป็นเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมหรือความต้องการส่วนบุคคล และสิ่งที่สำคัญ คือ ประสิทธิภาพการรับบริการของผู้รับบริการ ดังนั้นประสิทธิภาพการรับรู้ของผู้รับบริการจึงมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน อาจมีสาเหตุมาจากการได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในสำนักงาน เพื่อให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดความผิดพลาดในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งในปัจจุบันผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ย 20,001- 30,000 บาทมากที่สุด และมีอาชีพที่หลากหลาย ดังนั้นการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงสามารถตอบสนองความต้องการและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี อนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน คือ ปัจจัยด้านงาน ทั้งนี้เพราะว่า ภาระหน้าที่

ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิ์และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดินทะเบียนอาคารและ โรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องให้บริการในเรื่องเอกสารสำคัญของทางราชการเป็นหลัก ดังนั้น ความผิดพลาดและความล่าช้าจึงต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที และมีความถูกต้อง และตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล และความต้องการของผู้รับบริการคือ การได้รับการตอบสนองที่ทันที รวดเร็ว และถูกต้อง ดังนั้นปัจจัยด้านงาน จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยของพรณิศา ขุนทรง (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมุติฐาน โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.70 และปัจจัยการบริหารองค์การที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี

### 2.3 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมารับบริการ โดยเฉลี่ยใกล้เคียงกัน อายุระหว่าง 31 -40 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างดี และสามารถสอบถามหรือศึกษาค้นคว้าพร้อมทั้งสามารถเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน ได้ อีกทั้งส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ มีสติปัญญา และรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นปัญญาชน ผนวกกับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด ซึ่งถือเป็นผู้มีระดับรายได้ปานกลาง สามารถทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินได้ และมีความสามารถในการดำเนินการในเรื่องเอกสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ซึ่งได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขต

พื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่าเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันทร์เจริญวงษ์ และธีรธนิษฐ์ สิริโวหาร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับอายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้รับบริการที่มี อาชีพ ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังของผู้รับบริการของแต่ละอาชีพ มีระดับที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับระยะเวลาของการเข้ารับบริการ วัตถุประสงค์ในการเข้าไปรับบริการ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ บริบท หรือสถานการณ์ในระหว่างการเข้ารับบริการ และประสบการณ์ในการรับบริการในอดีตของแต่ละอาชีพ ล้วนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ยังขาดประสบการณ์ในการรับบริการ จึงมองเห็นว่าการให้บริการที่เป็นอยู่นั้น มีคุณภาพเพียงพอแล้วสำหรับตน จึงมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีประสบการณ์การรับรู้อีกกว่า จึงมีการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการที่สูงกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันทร์เจริญวงษ์ และธีรธนิษฐ์ สิริโวหาร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

**3.1.1 ด้านโครงสร้าง** ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับด้านโครงสร้าง โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายของสำนักงานอย่างชัดเจน ไปขยายผลต่อในสำนักงานที่ดินทุกสาขาให้มีมาตรฐานและคุณภาพเดียวกัน ซึ่งเป็นการนำนโยบายไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าใจและรับรู้เกี่ยวกับขั้นตอนหรือกระบวนการในการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ทำให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

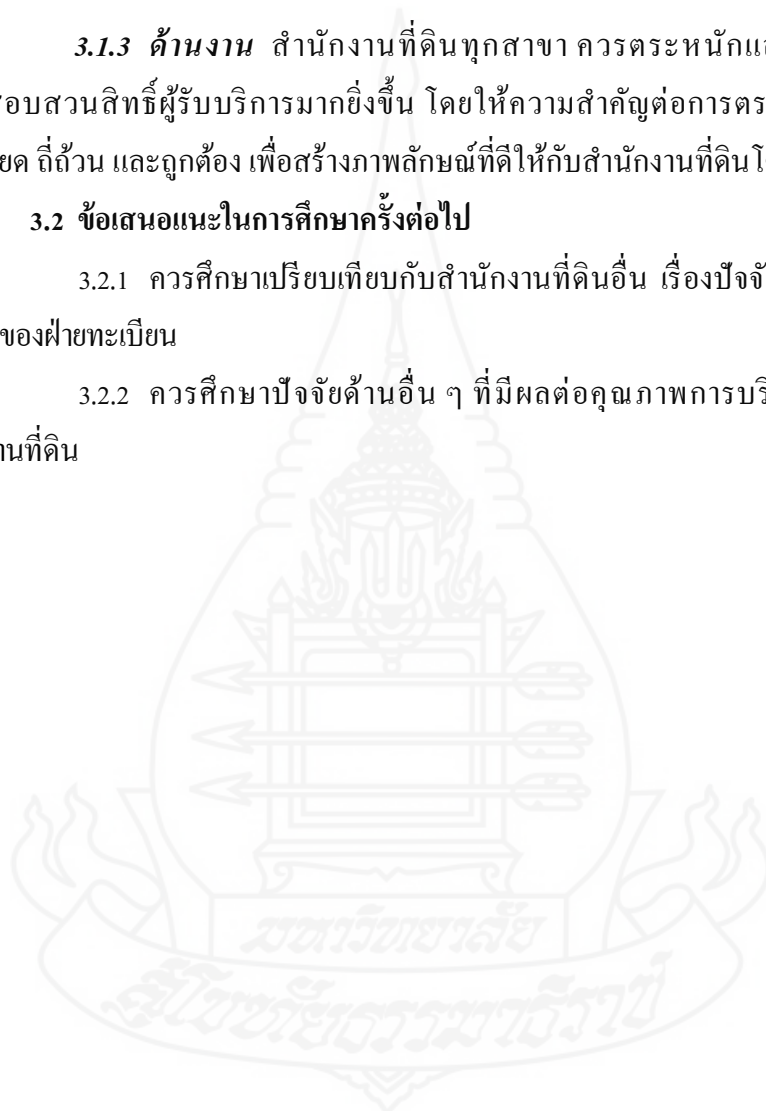
**3.1.2 ด้านเทคโนโลยี** สำนักงานที่ดินทุกสาขา ควรปรับปรุงและพัฒนาโดยการนำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันประชาชนและหน่วยงานต่างๆ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาองค์การสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และเก็บรักษาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**3.1.3 ด้านงาน** สำนักงานที่ดินทุกสาขา ควรตระหนักและปรับปรุงพัฒนา ด้านการสอบสวนสิทธิ์ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบในเบื้องต้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน และถูกต้อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวมด้วย

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานที่ดินอื่น เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานที่ดิน





**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญญูสมบุญ. (2557). *การจัดการการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: หิรัญญูสมบุญ.
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ:กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จารุวรรณ กะวิเศษ. (2556). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: แม็คเอ็ดดูเคชั่น
- ชูชัย สมิทธิโก. (2556). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชลธิชา ศรีบำรุง.(2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัด ชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธีรธีร ชีขวัญโรจน์. (2559). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2558). *การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2555). *ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2560 จาก [Http://www.gotoknow.org/blogs/posts/47669](http://www.gotoknow.org/blogs/posts/47669) (11 ธันวาคม 2555).
- นิภาพร นินนินนนท์.(2556) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- บุญใจ ศรีสถิตยันรากูร. (2560) *กลยุทธ์การจัดการระบบบริการสุขภาพในยุคประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิศณุ ฟองศรี. (2554). *วิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์
- พรณิดา ขุนทรง. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- มนทิรา อำภาวงษ์. (2559). *ความสำคัญของการบริการ*. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=254>

- วันชัย มีชาติ. (2559). *การบริหารองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงัด สมศรี. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดหนองคายและบึงกาฬ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
- สรชัย พิศาลบุตร. (2557). *การวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ
- อุไรวรรณ จันเจริญวงษ์ และธีรชนิกษ์ สิริโวหาร. (2555) *คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- G.S. Sureshchandar, Chandrasekharan Rajendran, R.N. Anantharaman. (20029). “Determinants of Customer-perceived service quality : a confirmatory factor analysis approach”. *Journal of Services Marketing*. Vol. 16 No.1, 2002. pp.9 – 34, Emerald Group Publishing Limited. Kepston. United Kingdom.
- G.S. Sureshchandar, Chandrasekharan Rajendran, R.N. Anantharaman. (20026). “The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach”. *Journal of Services Marketing*. Vol. 16 No.4, 2002. pp.363-379. Emerald Group Publishing Limited. Kepston. United Kingdom.
- Renganathan, R. (2011). “Services Quality in Hospitality Services: Gap Model and Factor Analysis”. *European Journal of Social Sciences*: Vol.26, No. 2 : 159-175.
- Handayani, N., Triadyaksa, p., Dijkstra, H., Pelgrim, G. J., van Ooijen, P. M. A., & Prakken, N. H. J., et al., (2015).” Intermodel agreement of myocardial blood flow estimation from stress-rest myocardial perfusion magnetic resonance imaging in patients with coronary artery disease”. *Investigative Radiology*, 50(4), 275-282.







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

### 1. นายพิมล พลสูง่า

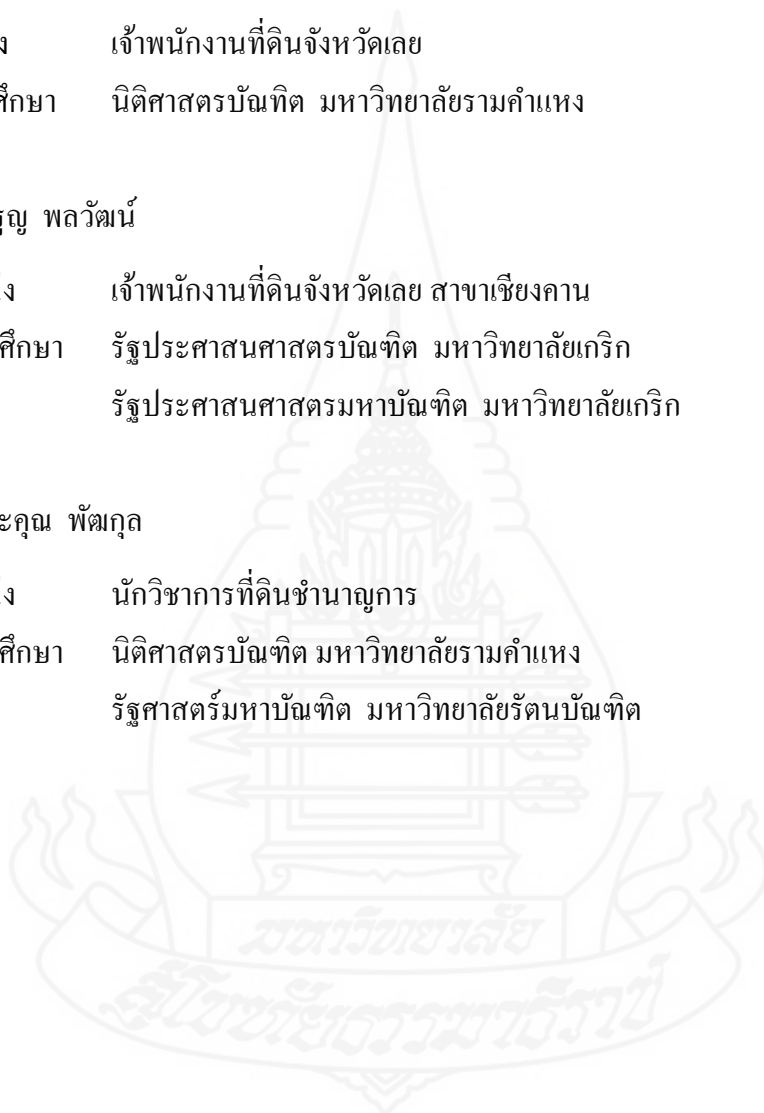
ตำแหน่ง            เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเลย  
 วุฒิการศึกษา      นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### 2. นายจรัมฤทธิ์ พลวัฒน์

ตำแหน่ง            เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน  
 วุฒิการศึกษา      รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก  
                           รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

### 3. นายประคุณ พัดกุล

ตำแหน่ง            นักวิชาการที่ดินชำนาญการ  
 วุฒิการศึกษา      นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
                           รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต





ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



แบบสอบถามชุดที่.....

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน

<b>คำชี้แจง</b>	แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2	ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
ส่วนที่ 3	คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน
ส่วนที่ 4	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณามายังท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาทำแบบสอบถามชุดนี้

นางอรพินท์ โกมลไสย

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

### 1. เพศ

ชาย  หญิง

### 2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี  21 - 30 ปี  
 31 ปี - 40 ปี  41 - 50 ปี  
 51 ปี - 60 ปี  61 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา  ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษา/ปวช.  ปวส./อนุปริญญา  
ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  พนักงานบริษัทเอกชน  
 เกษตรกร/ประมง  รับจ้าง/ลูกจ้าง

### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,001 บาท  10,001 บาท - 20,000 บาท  
 20,001 บาท - 30,000 บาท  30,001 บาท - 40,000 บาท  
 40,001 บาท - 50,000 บาท  50,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านเห็นว่าข้อความต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนมากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความเกี่ยวข้อง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านโครงสร้าง</b>					
1. การกำหนดนโยบายของสำนักงานอย่างชัดเจน					
2. การมีข้อบังคับและวิธีการทำงานของสำนักงานอย่างเป็นทางการ					
3. การแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน					
4. การจัดสายการบังคับบัญชาในสำนักงานเพื่อการบริหารงาน					
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>					
5. การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
6. การให้คำแนะนำ การเตรียมเอกสารก่อนเข้ารับบริการ					
7. การสอบสวนสิทธิผู้รับบริการก่อนทำนิติกรรมทุกครั้ง					
8. การบันทึกปรับปรุงข้อมูลเมื่อมีการทำนิติกรรม					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
9. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านทะเบียน					
11. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ					

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี					
13. การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อความ สะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล					
14. การมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการ ให้บริการ					
15. การมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย					
16. มีการปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอ					

### ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านเห็นว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>					
1. การได้รับบริการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้					
2. เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ผิดพลาด					
3. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
4. ผู้รับบริการได้ใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้					
<b>ความมั่นใจ</b>					
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ข้อกฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับ นิติกรรมประเภทนั้นๆ ได้					
6. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมงาน ทะเบียน					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาและวาจาที่สุภาพ					
8. มีวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ทันสมัย สามารถบริการ ประชาชน ได้อย่างเพียงพอและใช้งานได้ดี					

ข้อความ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความเป็นรูปธรรม</b>					
9. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม					
10. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยบริการ รถเข็นสำหรับผู้พิการ					
11. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย					
<b>ความดูแลเอาใจใส่</b>					
13. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน					
15. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ					
16. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
<b>การตอบสนอง</b>					
17. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทันทีเมื่อผู้รับบริการซักถาม					
18. เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและไม่ปฏิเสธคำขอของประชาชนผู้ขอรับบริการ					
19. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
20. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ					



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

คำชี้แจง: โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย  
สาขาเชียงคาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือ



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางอรพินท์ โกมลไสย
วัน เดือน ปีเกิด	20 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บัญชี) มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเขียงคาน อำเภอเขียงคาน จังหวัดเลย
ตำแหน่ง	นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ

