



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา
สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดิน
และอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่

Factors Affecting Improvement of Service Quality of Hatyai Branch,
Songkhla Provincial Land Office, under the Context of Economic
Dynamics in Land and Housing Business of Hatyai District

เตชสิทธิ์ ชุมมะ

Tachasit Chumma

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University

2563

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา
สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและ
อสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่

ผู้เขียน นายเตชสิทธิ์ ชุ่มมะ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภาพ จิตรภิรมย์ศรี) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภาพ จิตรภิรมย์ศรี)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชญพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่
ผู้เขียน	นายเดชสิทธิ์ ชุ่มมะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ และ 5) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำนวน 350 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าที และค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ดินในเขตอำเภอหาดใหญ่มีระดับราคาเป็นที่พึงพอใจของท่าน รองลงมา คือ รู้สึกว่าสถานการณ์เรื่องการค้าขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกัน

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .414 โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ ในเรื่องเศรษฐกิจและที่ดิน ได้มีการเปลี่ยนมือให้กับนายทุน การกู้เงินจากธนาคารเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ในอนาคตจะมีปัญหาเรื่องหนี้สินมากขึ้น จนกลายเป็นหนี้เสียในที่สุด รองลงมา คือ ในเรื่องต้องการให้รัฐบาลออกนโยบายที่ช่วยเหลือชาวบ้านให้ได้รับผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจมากกว่านี้ เพราะนโยบายที่ผ่านมาส่วนใหญ่เอื้อผลประโยชน์ต่อกลุ่มนายทุน ในเรื่องต้องการให้ธนาคารออกดอกเบียถูกมากกว่าปัจจุบันสำหรับให้ประชาชนกู้ซื้อบ้านที่ดินมีราคาสูง เข้าถึงยาก ในเรื่องที่ดินในหาดใหญ่ราคาแพงมาก อยากจะให้ขยายตัวกระจายออกนอกเมือง หรืออำเภอใกล้เคียงบ้าง เพื่อเศรษฐกิจโดยรวมได้ดีขึ้น และในเรื่องควรมีการทดลองระบบ Digital ก่อนนำมาใช้ ระบบควรมีเส้นทางสำรอง เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการใช้

Title	Factor Influences the Improvement of the Service of Hatyai Songkhla Provincial Land Office under the Changes of Land Economic and Real Estate in Hatyai Area
Author	Mr. Tachasit Chumma
Major	Public Administration
Academic Year	2019

ABSTRACT

This piece of research aimed to 1) observes the service quality of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch on the customers' perspective. 2) Compare the service quality of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch on the customers' perspective which was classified accordingly to their personnel factors. 3) Understand the correlation between personnel factors of the customers and the economy and land business circumstance in Hatyai. 4) Explore the correlation between the quality of the service at the office and the economy and land business circumstance in Hatyai, and 5) Provide suggestions on the quality improvement of the service at the office. 350 citizens who visited the land office for services were selected. Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test and f-test with One-way ANOVA, Chi-square, and Pearson Correlation Coefficient were used in the analysis.

The results showed that the perspective of the customers toward the service of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch was at the excellent level. The highest mean fell into reliability followed by tangibility, customer-centric, customer confidence, and customer responsiveness, respectively. Secondly, the participants moderately aware of the economy and land business circumstances in Hatyai as the highest mean proved that the price of the land in Hatyai area was satisfied, followed by the perception of the participants that the economy and land business circumstance in Hatyai had improved to a satisfactory level. Thirdly, the study revealed that the participants with different careers and incomes reflected a

various level of perspectives toward the quality of the service of the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch as a statistically significant level of .05 while age, level of education, and income related to the perception toward the economy and land business circumstance in Hatyai as a statistically significant level of .05. Moreover, the quality of the service at the Songkhla Provincial Land Office at Hatyai branch showed a positive relationship at the moderate level toward the economy and land business circumstance in Hatyai as a statistically significant level of .01 which $r = .414$.

For the further improvement of the service quality at the office, under the economy and land business circumstance in Hatyai area, the suggestive remarks have been provided that firstly, as the economy and land has been transferred into investors' hands, the increasing loans will lead to the increasing dept that will eventually become a non-performing loan (NPL). Secondly, the government is requested to establish a policy which dominantly economically benefit to citizens as the past and existing policies generally profit the investors. Thirdly, banks are suggested to reduce the interest rate of the house and land loan as the current rate is expensive and inaccessible. Fourthly, on the issue of the exorbitant land price in Hatyai city, a city-expansion to the outskirts or neighbor districts is recommended to enhance the economy in the neighboring area. In addition, any digital system should have been tested beforehand, the system should reserved additional routes, and the improvement of the officers' technical skills is needed.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถ ช่วยเหลือ และคำปรึกษาอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภพ จิตรภิมย์ศรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โปธิพิรุฬห์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยแนะนำแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนทำให้สำเร็จเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่น MPA 27 ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เดชสิทธิ์ ชุมมะ

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	5
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	9
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
2.5 กรอบแนวคิดวิจัย.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 ประชากร.....	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย.....	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	41
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	96
5.2 อภิปรายผล.....	99
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	104
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	110
ประวัติผู้เขียน.....	126

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=350).....	42
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่.....	46
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ.....	47
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	48
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ.....	50
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการ.....	51
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ.....	52
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจ และเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่.....	54
4.9	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ.....	55
4.10	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	56
4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนก ตามอายุ.....	58

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	59
4.13	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามอาชีพ.....	60
4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ.....	63
4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	65
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	67
4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ.....	69
4.18	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามศาสนา.....	71
4.19	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม.....	72
4.20	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
4.21	การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	77

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	79
4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	81
4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	83
4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	85
4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	87
4.27	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่.....	89
4.28	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่.....	90
4.29	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่.....	92
4.30	ค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่.....	94

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

การให้บริการถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งอรรถัย ก๊กผล (2552) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่ภาครัฐจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะ และอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจุบันการเปลี่ยนสถานะทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีในสังคมไทยที่แปรเปลี่ยนไปส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้โดยง่าย

การดำเนินธุรกรรมด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยโดย กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิ์ในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินแบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม ได้แก่ 1. การให้บริการด้านงานทะเบียนที่ดิน เช่น การจดทะเบียนนิติกรรม การขายฝาก-ซื้อขายที่ดิน การออกโฉนดที่ดินให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และ 2. กิจกรรมการให้บริการรังวัดที่ดิน ให้บริการรังวัดที่ดินเพื่อออกโฉนดที่ดินให้กับเจ้าของที่ดิน (กรมที่ดิน, 2562)

โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา จำแนกโครงสร้างการบริหารจัดการในหน่วยงาน ดังนี้ สำนักงานที่ดินจังหวัด 1 แห่ง สำนักงานที่ดินสาขา 9 แห่ง และสำนักงานที่ดินส่วนแยก 1 แห่ง จากข้อมูลผู้มารับบริการกรมที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิ์และนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ปี 2562 ที่ผ่านมา พบว่า มีผู้มารับบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานที่ดินอื่นในจังหวัดสงขลา ที่มีผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 33,520 ราย/ปี เฉลี่ยต่อเดือน 2,793 ราย ซึ่งคุณภาพการให้บริการในอดีตกับปัจจุบันนั้น ถึงแม้ว่ามีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการมากขึ้น เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้แทนการจัดทำเอกสาร เพื่อดึงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลาของการดำเนินงาน ระบบเรียกลำดับคิวในการให้บริการแทนการรับบัตรกระดาษที่ใช้กันในอดีต แต่พบว่า ยังมีความล่าช้าทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติว่า สำนักงานที่ดินบริหารจัดการงานไม่เป็นระบบ ผู้รับบริการต้องใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการราว 3-5 ชั่วโมง ทำให้ผู้รับบริการมองการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านงานทะเบียนสิทธิ์และนิติกรรม ว่าเป็นปัญหาจากระบบบริหารจัดการงานหรือปัญหาจากตัวบุคคลในการให้บริการ เพราะ มีระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นตอนเอกสารและการรอคิวที่มีระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการทั้งด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านที่ดินและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับพัฒนาการในด้านที่ดินของอำเภอหาดใหญ่ และปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการหรือปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เพื่อนำการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลที่เสนอต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในการปรับปรุงการให้บริการที่เป็นมาตรฐานอย่างเหมาะสมต่อไป

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งเพื่อเป็นการสำรวจ ความรู้สึกต่อสถานการณ์ทาง เศรษฐกิจของหาดใหญ่และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในแต่ละเดือนเฉลี่ยจำนวน 2,793 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการคำนวณสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N	=	ประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา (2,793 คน)
e	=	ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5
n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ศาสนา ภูมิลำเนา และรายได้

ตัวแปรตาม คือ ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ และความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและสถานการณ์เรื่องที่ดินของอำเภอหาดใหญ่

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่และวิเคราะห์รวมระยะเวลา 1 เดือน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ คือ ประชาชนทั่วไป พนักงานสถาบันทางการเงิน มีความเกี่ยวข้องใน การทำนิติกรรมของตนเอง หรือผู้รับมอบหมาย

สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ คือ หน่วยงานบริการสาธารณะเกี่ยวกับ กรรมสิทธิ์ต่างๆ ในที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง กรรมสิทธิ์อาคารชุด เป็นต้น ซึ่งมีที่ตั้งของทรัพย์สินอยู่ในบริเวณ อำเภหาดใหญ่

คุณภาพการให้บริการ คือ การประมวลผลของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สงขลา สาขาหาดใหญ่จากการได้รับบริการแล้วนำมาเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้จริง จากการให้บริการ

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของทีบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถือเป็น การแสดงถึง ความพึงพอใจ ทั้งด้านบวกและด้านลบ

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม คือ สิ่งที่รัฐได้กระทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนในการใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในการแสดงสิทธิความเป็นเจ้าของ กรรมสิทธิ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังเพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า บริการสาธารณะไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่จัดทำโดยฝ่ายปกครองเช่น นิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรืออาจภารกิจข้างงานทำโดยเอกชนหรือต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำแทน และรัฐยังต้องมีความสัมพันธ์กับงานนั้นๆ ในรูปแบบควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชน

อรทัย กัทผล (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะหมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เป้าหมายเพื่อสนองประชาชน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น

ถวิลวดี บุรีกุล และวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลในฐานะที่เป็นหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นการบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ชมภูษุช ฟู่นนาค (2560) ได้กล่าวว่า สิ่งที่รัฐต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทุกคน และมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญรวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมในการให้บริการของภาครัฐมากขึ้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของประชาธิปไตย

สุदारัตน์ สุดสมบูรณ์ และคณะ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดทำบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยรัฐบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรเอกชน สามารถดำเนินการได้เองหรือสามารถดำเนินการได้ร่วมกันได้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในแต่ละพื้นที่โดยเน้นความสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของประชาชนและต้องเป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ สิ่งที่หน่วยงานของรัฐหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจกรรมหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนโดยสามารถดำเนินการได้เองหรือ สามารถดำเนินการร่วมกันระหว่างฝ่ายปกครองหรือผู้ใต้ปกครองตามสิทธิภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยของประเทศ และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการ ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และเป็นการสร้างความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

แนวคิดของบริการสาธารณะ

แนวคิดในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ซึ่งได้เสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่และได้มีการกล่าวถึงคือ บทบาทหลักของข้าราชการ คือ การช่วยเหลือประชาชนในการตีความและค้นพบผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าการพยายามที่จะควบคุมหรือถือหางเสียสังคม (Denhardt และ Denhardt, 2000, อ้างถึงใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560) และในแนวคิดนี้ยังได้ให้ความสำคัญในการให้บริการมากกว่าการควบคุมบังคับบัญชา ซึ่งได้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของ NPS และบทบัญญัติ 7 ประการของ NPS (ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560)

จากแนวความคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) เป็นแนวความคิดที่มีประกอบ 4 ประการ คือ 1) ความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย (Democratic Citizenship) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีความรักต่อสังคมในชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทางเลือกสาธารณะและแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Model of Community and Civil Society) เป็นการใช้กลไกการร่วมมือของชุมชนและประชาชนในสังคมในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ และยังเป็นกำหนดนโยบายสาธารณะโดยพลเมืองมีส่วนร่วมในกิจกรรม 3) ทฤษฎีมนุษยนิยมองค์การ (Organization Humanism) ให้ความสำคัญกับเรื่องความเป็นมนุษย์ในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การมองว่าผู้ปฏิบัติงานจะเป็นเพียงผู้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

ของตนเพียงอย่างเดียวในกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด โดยใช้หลักการจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน 4) รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration) แนวคิดนี้ให้ความสำคัญความเป็นธรรมทางสังคมที่เน้นความเป็นธรรมของบริการภาครัฐ ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ และการที่ผู้บริหารนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการบริหารภาครัฐต้องเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ใช่ความต้องการของภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว (Frederickson, 1971, อ้างถึงใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560)

บทบัญญัติ 7 ประการของแนวคิด NPS

New Public Service : Not Steering (Denhardt และ Denhardt 2011, อ้างถึงใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560: 106) ได้กล่าวว่า บัญญัติ 7 ประการ ของค่านิยมการบริหารจัดการภาครัฐแบบ NPS โดยแบ่งออกเป็น 7 ประการ 1) การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serving Citizens, Not Customers) 2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพลเมืองในการแสดงความคิดเห็น 3) การให้คุณค่ากับความเป็นพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) เป็นบทบาทของผู้บริการมีหน้าที่ในการกระตุ้นให้พลเมืองมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะ 5) การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize That Accountability Isn't Simple) เป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ต้องรับผิดชอบต่อพลเมือง ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้บริหารในภาคเอกชนเพราะว่านอกจากจะต้องรับผิดชอบต่อและตอบสนองจากผลการปฏิบัติงาน ยังต้องตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะ 6.) การให้บริการแทนที่จะเป็นการถือหางเสือ (Serve Rather Than Steer) เป็นแนวคิดในการเสนอให้หน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่คิด วิเคราะห์และกำหนดนโยบาย ในส่วนการนำนโยบายไปปฏิบัติ รัฐอาจใช้การจ้างเหมาบริการ 7) การให้คุณค่าแก่คน ไม่ใช่เพียงผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity) โดยมองว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปตามทฤษฎี Y สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่ทำงานในองค์การภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องมีความแตกต่างจากบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานของภาคเอกชน

ดังนั้น บทบาทของเจ้าหน้าที่ภาครัฐตามแนวคิด NPS คือ การทำให้ค่านิยมประชาธิปไตยเหล่านี้เป็นอัตลักษณ์และวัฒนธรรมในองค์การ ด้วยเหตุนี้ NPS จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดด้วย

องค์กรที่มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

Borommon (2004, อ้างถึงใน สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ และคณะ, 2560) ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณและเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการทูต เป็นต้น

2. บริการสาธารณะจัดทำโดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ 2.1) บริการสาธารณะระดับชาติที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและ 2.2) บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นแต่ละประเภทเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม

3. บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบเนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาในระดับประถม ซึ่งมีลักษณะในความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4. บริการสาธารณะจัดทำโดยภาคเอกชนสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) กิจการของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะจึงให้เอกชนดำเนินการแทนรัฐ 2) การมอบอำนาจ ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วนเนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจและหน้าที่ของรัฐ และ 3) สัมปทาน ได้แก่ สัญญาที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐได้

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า คุณภาพการให้บริการไว้หลากหลาย ความหมายสรุปได้ ดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยเสนอว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the Service) ในด้านการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านความสัมพันธ์กับความพร้อมในการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ส่งผลต่อแนวความคิดหรือทัศนคติที่ผู้รับบริการในการรวบรวมข้อมูลว่าจะได้รับจากบริการอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ในส่วนนั้นผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการอีกทางหนึ่งด้วยซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลในการรับบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ขึ้นอยู่กับปัจจัยในการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไปนั้นการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือให้ยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่ง คือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา (วิชเชอร์และคอร์เนอร์, 2001), (ซีเนลดีน, 1996), (วีรพงษ์ เณิมจิรัตน์, 2543), (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550), (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2550, อ้างถึงใน เบญจมา แก้วเวชฉาย, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมากและได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ดังต่อไปนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้นักค้าต้องเสียเวลารอนาน
2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ
6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and Competence) ความรู้ความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง
8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ
9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน
10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือในการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ
11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013: 128) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูล

ข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) มีความเกี่ยวข้องและสามารถเชื่อมโยงกับจากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการสาธารณะ กล่าวคือ ในการบริการประชาชนซึ่งถือเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (Service) ถือเป็นผู้ให้บริการประเภทบริการสาธารณะ โดยจะต้องให้ประชาชนผู้รับบริการมีความรู้สึกหรือมีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะ ที่จะนำไปสู่ความเป็นพลเมืองประชาธิปไตยที่มีการให้ความสำคัญกับประชาชน และสนใจในผลประโยชน์ของสังคมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนเอง การใส่ใจสังคมมากขึ้นจากอดีต และยังสามารถกำหนดทางเลือกของตนเองได้ ในด้านความคิดตัวแบบชุมชนและประชาสังคมได้เน้นคุณภาพบริการจากการร่วมมือในภาครัฐและภาคประชาชนให้มีทัศนคติร่วมกันในด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการมีความเอื้ออาทรในด้านการให้บริการสาธารณะให้เป็นภาคประชาสังคม ในด้านมนุษยนิยมในองค์การมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบของการให้บริการสาธารณะที่ดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งมีความสำคัญกับการเป็นมนุษย์มากกว่าการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่างเดียว เช่น การปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดไม่มีการคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในมุมมองของผู้รับบริการ ดังนั้น ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีความคิดสร้างสรรค์ และมีการฟังพาดคนอื่นด้วยไม่ให้เกิดว่าตนเองมีความถูกต้องมากกว่าความคิดของประชาชนผู้มารับบริการ ในด้านรัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่มีความเชื่อมโยงในคุณภาพบริการสาธารณะ คือ รูปแบบใหม่ของรัฐบาลในเรื่องการบริหารที่ยืดหยุ่น มีนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา มุ่งเป้าหมายผลผลิตมากกว่าผลลัพธ์ ปรับตัวต่อสภาพในสังคมหรือชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ของการให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนององค์กรภาคประชาชนที่จะส่งผลกระทบต่อบริการที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชนภายใต้นวัตกรรมต่างๆ ได้ ซึ่งในการจัดทำบริการสาธารณะยังต้องใช้ความคิดธุรกิจที่ยังให้ความสำคัญกับลูกค้าสำคัญที่สุดอันเป็นแนวคิดในภาคของเอกชนมาปรับใช้ให้มากขึ้น ในส่วนหน่วยงานภาครัฐ ต้องมีการปรับตัวในการให้บริการที่เล็งเห็นความต้องการของประชาชนหรือผู้มารับบริการในด้านการตรงต่อเวลา ความน่าเชื่อถือ และความคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ต้องทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือเลือกนโยบายสาธารณะบางอย่างได้ภายใต้หลักประชาธิปไตยไม่ใช่เพียงการบังคับจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว หรือเน้นเรื่องการร่วมผลิต เพื่อสร้างศักยภาพของชุมชนในพื้นที่ให้เป็นชุมชนเข้มแข็ง โดยผ่านทางกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะที่มีการจัดการแบบการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญควบคู่ไปกับความรับผิดชอบ ความไวเนื้อเชื่อใจกัน เป็นเหมือนกับการผลักดันผลประโยชน์สาธารณะด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย รวบรวมได้ ดังนี้

นงนภัส เทศธรรม (2552) ได้ให้รายละเอียดของความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า
3. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

กาญจนา จันทรประเสริฐ (2554) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2553) ความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึกที่มีความสุขสดชื่นต่อบุคคล สิ่งของ และบริการ เป็นภาวะทางอารมณ์เชิงบวก ที่บุคคลแสดงออก เมื่อได้รับผลสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการความพึงพอใจจึงเป็นผลของความต้องการที่ได้รับการตอบสนองโดยมีการพอใจ หรือสิ่งพอใจเป็นตัวเหตุ

รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยบุคคลจะประเมินจากการที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คาดหวังไว้

อานนท์ จรวิเศษ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่าน มาในอดีต เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก และความรู้สึกหรือ ทัศนคติในทางลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และ ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่ง แสดงออก ในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึก พึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ สามารถจำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อการบริการของ ผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ในงานที่ทำ (Job satisfaction) ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามภาวะการณแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่ง ที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่า ความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับ บริการที่ต่ำกว่า ความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจในงานที่ทำ (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของ นักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน ดังเสถียร เหลืองอร่าม (2552) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลงานของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูป ของความพึงพอใจที่คนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้น เมื่อตนมีความรู้สึก ว่าประสบผลสำเร็จใน การทำงาน เป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง สามารถในการทำงานได้ด้วยตนเอง มีอิสระในความคิด และมีโอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานได้ดี อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิด จากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาส ก้าวหน้า และผลประโยชน์และอื่น ๆ) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตาม ความคาดหวังที่บุคคลตั้ง ไว้ ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางที่ เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่ง ที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุข นี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุข

สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง สามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะ ทำให้เกิดความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจเกิดขึ้นเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการ ครบถ้วนสมบูรณ์

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นจะมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัว ลูกค้า และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดย การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจ ในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป 3 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง สิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของ การบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม ความต้องการของ ผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิด ความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ ในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหาร มาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมี มาตรฐานของการบริการ นั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับ บริการหรือความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญ ความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

หากสิ่งที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่า หรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Un confirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจมากน้อยได้

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสามารถผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งนั้น เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกัน ข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ กับองค์ประกอบด้านการรับรู้การนำเสนอ บริการหรือผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ใน ชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มี ราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตาม ลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ ในการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อ ที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการ ที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน บริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนัก ถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรอง ห้องพักรักษาหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กร ต่าง ๆ เป็นต้น

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ การดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กัน ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ อย่าง สม่าเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดย การใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาด การสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ตลอดจน การรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้ง จากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้บอกข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริหารให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. กำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร โดยคำนึงถึง ความชัดเจนและผลในทางปฏิบัติของนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และความพร้อมขององค์กรและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

3. กำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรโดยใช้กลยุทธ์ สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ปัจจุบันผู้บริหาร การบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศ การทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กรเช่นเดียวกัน กับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์การบริการต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของ การสื่อสาร ต่อการสร้างความคิดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนการให้คำมั่น สัญญาในการบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์กรบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้มีความรู้ความ เข้าใจในความสำคัญของลูกค้า และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรคกิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการลูกค้า

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารการบริการจะต้องมีการสร้างสรรค์บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผนจัดการ การออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ จนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์

บริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ “การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้องค์การบริการจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผล กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ ปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้เห็นโอกาสในการ นำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยการสำรวจ และตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการ บริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมี 4 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่ออับราฮัม แฮโรลด์ มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow) (Maslow, 1976) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ (Maslow) มองว่าความต้องการของมนุษย์ มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานต่ำที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ มีสามประการ คือ

1.1 บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

1.2 ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

1.3 เมื่อความต้องการลำดับต่างๆ ได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) มาสโลว์ ซึ่งเป็นนักจิตวิทยา ในทฤษฎีอธิบายว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน ขณะที่ความต้องการ

ได้ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นจากต่ำไปสูง แบ่งเป็นชั้นเป็นตอน ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังที่ได้รับการตอบสนองชั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

1.2 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการชั้นต่อมา จะเป็นความต้องการ ที่ประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization Needs) ลำดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิต ความนึกคิดหรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของตน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ในลำดับชั้นที่หนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุความต้องการระดับสูงสุด คือ ได้รับความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972) ได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิด ขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการ

ที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคง ปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้ และได้รับมิตรจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง บวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ ยืนยันว่าบุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมา ให้ความสนใจในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้ง

ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาส และอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1965) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้น ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนรักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

- 4.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 4.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 4.3 ลักษณะของงานที่ทำ (Work-Itself)
- 4.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 4.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

4.6 การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (Possibility of Growth)

ปัจจัยสุขภพอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา แต่ไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สนองความต้องการของบุคคลในองค์การ จะเกิดความไม่ชอบงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision - Technical)
3. สภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)
5. เงินเดือน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
8. ชีวิตส่วนตัว (Factor in Personal Life)

สรุปได้ว่า การวิจัยของเฮิร์ซเบิร์ก จะเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน หากผู้บริหารได้นำปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระดับเงินเดือนค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่น ๆ มาสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์การแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน แต่หากกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความรู้ความสามารถจะต้องใช้ปัจจัยจูงใจ คือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จและผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสม ด้วยการตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัยก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลางไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจ เพื่อสร้างความพอใจซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เฮิร์ซเบิร์ก ได้ลดความต้องการห้าขั้นของมาสโลว์ เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยอนามัยเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับต่างๆ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียงและความสมบูรณ์ในชีวิต)

บาร์นาร์ด (Barnard, 1978) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงินทอง หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติเป็นการตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้รับ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการส่งเสริมความร่วมมือที่ไม่ใช่วัตถุ เพราะเป็นสิ่งที่ได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น ตำแหน่ง เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางใจที่พึงปรารถนา ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

4. ประโยชน์ทางอุดมคติซึ่งอยู่ระหว่างการมีอำนาจที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด หรือกล่าวว่าเป็นสมรรถภาพของหน่วยงานจะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดทางสังคม เป็นความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะเกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และการมีทัศนคติของบุคคลเป็นการปรับปรุงตำแหน่ง วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ซึ่งแต่ละคนจะมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วม เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง มีความเท่าเทียมกับหมู่เพื่อนฝูง ผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และมีการกำลังใจปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือ ความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความเชื่อมั่น มีความมั่นคงในการทำงาน

สรุปได้ว่า บาร์นาร์ด ดำเนินการจุดใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานและแรงกระตุ้นที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์การ

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1965) ได้ศึกษา พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจุดใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจุดใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการ ภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดีจึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำหาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสจะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการหรือความยุติธรรม

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นผลจากการที่เฮิร์ซเบิร์ก ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นที่มาสโลว์ ได้เสนอไว้ ความต้องการของคนในองค์การหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถควบคุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความความสุขและความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกัน การเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎีเฮิร์ชเบิร์ก เน้นให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะท้าทาย จึงจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดนี้สามารถกล่าวรวมได้ว่า ความต้องการระดับ 3 ประการ ของมาสโลว์ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม เปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ชเบิร์ก ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดเปรียบเทียบได้กับปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

1. ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จและพึงพอใจในผลสำเร็จนั้น
2. ด้านการได้รับการยอมรับ หมายถึง การที่ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และ บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับ ยกย่องในผลสำเร็จของงานที่ได้ปฏิบัติ
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ในระดับที่สูงขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและประสบความสำเร็จ
4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความน่าสนใจของงานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและท้าทายในการปฏิบัติ
5. ด้านเงินเดือนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับค่าตอบแทนอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับปกติและค่าสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ
6. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์สื่อการสอน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้องอาศัยทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความชัดเจนในแง่มุมที่ต่างกัน ซึ่งมี 2 ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมคือ ทฤษฎีปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า ปัจจัยเพื่อการคงอยู่และทฤษฎีค่านิยมของล๊อค ซึ่งเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวคิดหลักที่ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับการทำงานว่าตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไร เช่น รางวัลและมีความเห็นว่าถ้าผู้บริหารต้องการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยน แต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงาน ดังนั้นผู้นำองค์กรจึงควรหาทางยกระดับความพึงพอใจและป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความสนใจศึกษาการนำปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทัศนะของเฮิร์ชเบิร์ก มีองค์ประกอบในด้านต่างๆ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน

ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

รัตติยา สังคานาคิน (2553); เสนาะ ดิยาวี และสุรัตน์ จินตสกุล (2554); ผุสดี แสงหล่อ (2555); พัชรียา แก่นสา (2555) ได้กล่าวว่า มาตรฐานวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

1.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขกับงานโดยมีส่วนร่วม

1.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน เป็นลักษณะของแบบวัดความพึงพอใจงานในแต่ละด้าน

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกต

4. วัดจากการทดลอง

5. วัดจากบุคลิกหรือลักษณะ

6. วัดทางด้านจิตใจ อารมณ์ และปฏิกิริยาของคนที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกัน

สุชาดา เนตรฉัยยา (2555) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรม สาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ

ชมพูพาน กฤษณ์กาญจน์ (2556) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัด คุณลักษณะ ภายในบุคคลซึ่งจะทราบได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือสังเกตจากพฤติกรรมภายนอกสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. ใช้แบบทดสอบวัดโดยตรงที่นิยมแพร่หลาย คือ แบบทดสอบวัดของลิเคิร์ท โดย ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด ได้ 5 คะแนน เห็นด้วยได้ 4 คะแนน ไม่แน่ใจได้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย ได้ 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน

2. แบบทดสอบวัดของเธอร์สตัน เป็นมาตราส่วน 11 ระดับ ตั้งแต่ความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด ไปจนถึงไม่พึงพอใจ

สรุป การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประเมินออกมาแล้ว

ภูมิหลังของสถานการณ์ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ประเภทอยู่อาศัยของจังหวัดสงขลา จากสถิติศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ได้รายงานที่อยู่อาศัยแบบประเภทรวมจำนวนเป็นหน่วยของจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปี 2558 ถึง 2562 (ย้อนหลัง 5 ปี) ดังต่อไปนี้ ปี 2558 มีจำนวนที่อยู่อาศัยรวม 6,537 หน่วยถือเป็นมูลค่า 9,907 ล้านบาท ปี 2559 มีจำนวนที่อยู่อาศัยรวม 5,958 หน่วยถือเป็นมูลค่า 9,494 ล้านบาท ปี 2560 มีจำนวนที่อยู่อาศัยรวม 5,432 หน่วยถือเป็นมูลค่า 8,263 ล้านบาท ปี 2561 มีจำนวนที่อยู่อาศัยรวม 6,066 หน่วยถือเป็นมูลค่า 9,135 ล้านบาท และปี 2562 มีจำนวนที่อยู่อาศัยรวม 6,394 หน่วยถือเป็นมูลค่า 11,931 ล้านบาท จากข้อมูลข้างต้นสามารถเห็นจำนวนที่อยู่อาศัยและมูลค่าที่อยู่อาศัยของจังหวัดสงขลาที่มีการขยายตัวทั้งเพิ่มขึ้นและลดลงตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของจังหวัดสงขลาหรือเศรษฐกิจของภาคใต้ที่อ้างอิงจากราคาสินค้าเกษตรหลัก อาทิ ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน เป็นต้น ทำให้ส่งผลต่อภาพรวมอสังหาริมทรัพย์ของจังหวัดสงขลา แต่ในปี 2562 ได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นด้านหน่วยของอสังหาริมทรัพย์และราคาอสังหาริมทรัพย์ที่ปรับตัวขึ้นจากปี 2561 ถึงจำนวน 328 หน่วย และราคาเพิ่มขึ้นถึงจำนวน 2,796 ล้านบาท แสดงถึงการมีแนวโน้มที่ปรับตัวดีขึ้นตามลำดับ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สนทรรศน์ แยมรง (2550) ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการ สาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีสาขapakเกร็ด ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่อง

การให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขา ปากเกร็ด แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่มี เฉพาะอายุที่แตกต่างกันเท่านั้น ที่ทำให้ความคิดเห็นในเรื่อง การให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน 2. ผลลัพธ์ของการเข้ารับบริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดของประชาชนในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบข้อมูล, ระบบการสื่อสาร, ระบบการตัดสินใจ, ระบบการพัฒนา บุคลากร, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการประเมินผล, ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต, ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค, การบริหารกระบวนการคุณภาพ และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อ คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ ส่วนผลลัพธ์ ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ของเจ้าหน้าที่ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพด้านระบบคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต และการบริหารกระบวนการคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของ นโยบายการให้บริการสาธารณะ 3. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

พรณิชา จันทรภักดิ์ (2559) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.30 ทำนิติกรรมประเภทขาย คิดเป็นร้อยละ 31.10 มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.50 ความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก

นัฐนันท์ ทิรัญ (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาขลุง เพื่อเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาขลุง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาขลุง พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาขลุงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สุวชัย ตีวีจิตร และภริตา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมืองอยู่ในระดับมาก พบว่าเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทะเบียนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังต่อไปนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่หน่วยงานของรัฐควรให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น ซึ่งการบริการของหน่วยงานต่างๆ มีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการซึ่งคุณภาพของการให้บริการส่วนใหญ่กำหนดด้วยความรู้สึกรับรู้ของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เห็นถึงทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่สะท้อนกลับมาจากผู้รับบริการมาเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554, อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจ ลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพ และสถานภาพครอบครัว

ยุทธพงศ์ สีลาการุณย์ (2550, อ้างถึงใน พนิดา เพชรรัตน์, 2556) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้าภายใต้กรอบแนวคิดตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการ อันได้แก่ รูปลักษณ์ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ส่วนตัวแปรอิสระ ได้แก่ พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ คือ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ วันที่ใช้บริการเป็นประจำ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และประเภทของบริการที่ใช้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการวันที่ใช้บริการเป็นประจำ และประเภทของบริการที่ใช้ ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ธานี สุวรรณไตรย์ และ ศรีรัฐ โกววงศ์ (2559) ได้ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะตามลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ว่าปัจจัยบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในที่อยู่พื้นที่ มีผลต่อความคาดหวังในระดับที่แตกต่างกัน

วรรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553 อ้างถึงใน ไทยวัน ศิริมา, 2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าเลี้ยว จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

วิมลพรรณ นิยมจันทร์ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการโดยมีความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้มาใช้บริการที่ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ ความคาดหวัง อยู่ในระดับสูง 2) การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ.01 ($r = .561, p \leq .01$) 3) ความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพ การให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ ($\beta = .143, \Delta R^2 = .329, p < .01$)

โสมสิริ หมัดอะดัม (2558) ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ ได้จัดทำดัชนีราคาที่อยู่อาศัยของภาคใต้ ประกอบด้วย ดัชนีที่อยู่อาศัยจำแนกเป็นราคาบ้านเดี่ยวพร้อมที่ดิน ทาวน์เฮาส์พร้อมที่ดิน อาคารพาณิชย์พร้อมที่ดิน โดยวิธีการ Hedonic Regression ก่อนนำมาถ่วงน้ำหนักด้วย

มูลค่าธุรกรรมแยกตามประเภทบ้าน โดยข้อมูลที่ใช้จัดทำคือ ฐานข้อมูลสินเชื่อส่วนบุคคลรายที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันธนาคารพาณิชย์ภาคใต้ ในพื้นที่นี้ไม่ได้รวมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีองค์ประกอบของข้อมูล 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ราคาประเมินสิ่งก่อสร้าง ต่อตารางเมตร ชนิดของที่อยู่อาศัย จำนวนชั้น อายุของสิ่งก่อสร้าง และประเภทของบริษัทที่พัฒนาโครงการ เป็นต้น ได้พบว่าในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ดัชนีที่อยู่อาศัยภาคใต้เพิ่มขึ้นต่อเนื่องในช่วงปี 2553-2556 โดยราคาที่อยู่อาศัยภาคใต้เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 4.3 ต่อปีซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการเปลี่ยนแปลงราคาที่ดินที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.4 ต่อปี ในด้านดัชนีบ้านเดี่ยวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 2.0 ต่อปี ในด้านดัชนีราคาทาวน์เฮ้าส์เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 6.5 ต่อปี และในส่วนดัชนีราคาอาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 6.4 ต่อปี ดังนั้นต้องมีการพัฒนาดัชนีราคาจากระดับกลางถึงระดับบนให้กระจายดัชนีราคาที่อยู่อาศัยเพื่อให้ครอบคลุมทุกระดับในระยะต่อไป

อนุรักษ์ ทองขาว (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดย ระดับอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ภูมิสำเนา และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอย่างน้อย 1 ด้านแตกต่างจากด้าน อื่น ๆ ซึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดในส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงแรม 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา ที่ต้องพัฒนา คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ พบว่า ระดับอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ภูมิสำเนา การเลือกใช้บริการระดับดาว ระยะเวลาที่เข้าพัก วัตถุประสงค์ ที่เข้าพัก การเลือกระดับราคา และวิธีการเลือกใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงแรม 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา โดยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่

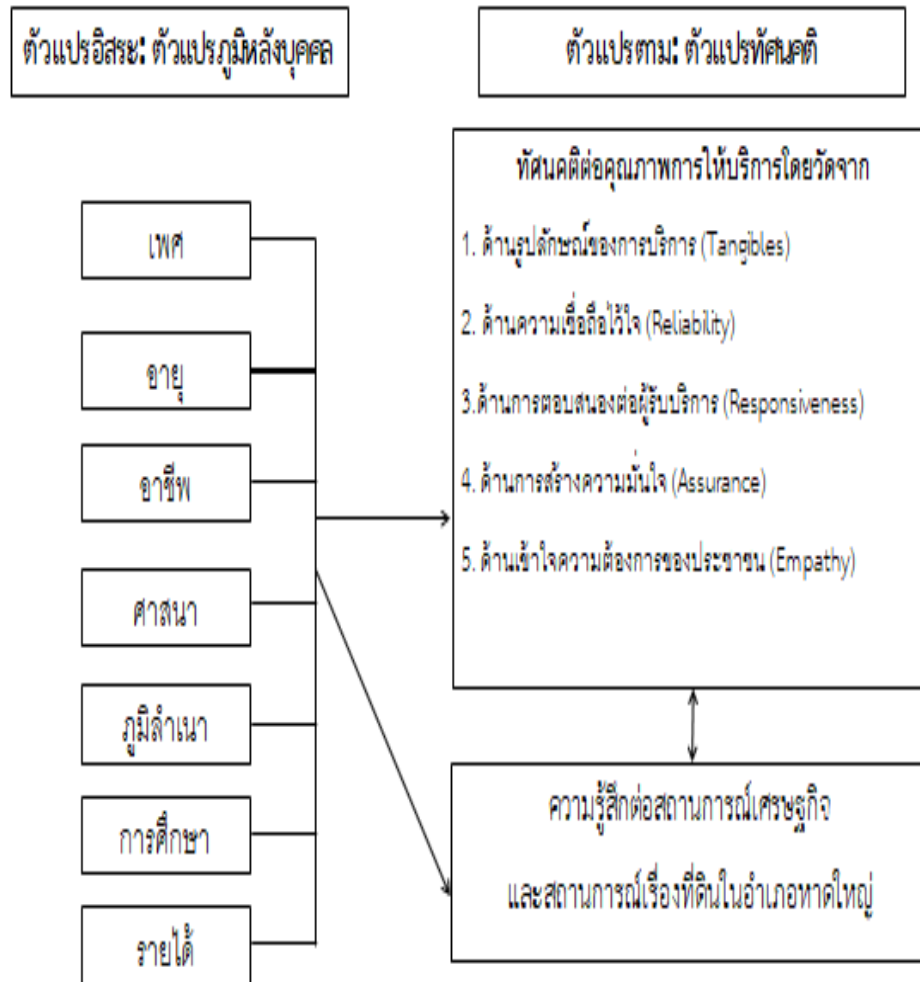
ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

ศศิธร ป่วนปั่น (2561) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งเป็นรายด้าน โดยด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสุภาพและเป็น และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากแนวคิดในการวิจัยและงานวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องสามารถปรับใช้ในด้านการบริการสาธารณะที่เป็นพื้นฐานการให้บริการโดยผ่านกิจกรรมจัดทำโดยผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกหรือเป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการประเภทต่างๆ โดยมีหลักการแนวคิดของ (New Public Service (NPS) มาบริหารจัดการในด้านการให้ความสำคัญต่อพลเมืองในชุมชนที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะหรือทิศทางในการบริการทางสาธารณะ โดยที่ทางราชการหน่วยบริการประชาชนเน้นการร่วม กันหาผลประโยชน์สาธารณะกับประชาชนผู้รับบริการตามประเภทต่างๆ แทนที่จะควบคุมและบังคับบัญชาให้เป็นไปตามที่ราชการต้องการเหมือนสมัยก่อน จึงทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางระบบการให้บริการซึ่งจะส่งผลในทางตรงต่อการให้บริการและประสบการณ์การรับบริการในมุมมองของผู้รับบริการโดยตรงหรือทางอ้อม เนื่องด้วยการบริการแล้วยังสามารถใช้แนวคิดจากแนวความคิดที่ค้นคว้ามาใช้ของ Ziethaml, Parasuraman & Berry ด้านคุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ โดยจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านข้างต้นจากที่กล่าวมา เพื่อเป็นการประเมินผลทางรูปธรรมและประเมินผลทางทัศนคติต่อการรับบริการโดยจะมีส่วนของเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการเข้ามาจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยของสุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) อณูวิฐุ บรรลุทางธรรม (2554) ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550) วรรณเพ็ญ พลตะศักดิ์ (2553) อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2560) ศศิธร ป่วนปั่น (2561) มีการศึกษาตัวแปรตาม (ทัศนคติ) ที่เป็นไปในแนวทางเดียวกับกรอบแนวคิดที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงหรือมีความหมายใกล้เคียงกันกับทัศนคติในการให้บริการทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขา

หาดใหญ่ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ อีกประการหนึ่งเมื่อคุณภาพการบริการก็ยังคงต้องมีการศึกษาพัฒนาการในเรื่องที่ดินของอำเภอหาดใหญ่ และเศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่ในด้านภาครัฐกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีแนวโน้มจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อพิจารณาโดยให้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงที่อาจจะส่งผลในทางใดทางหนึ่งต่อคุณภาพบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ และยังมี การศึกษานโยบายหรือการปรับตัวของธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคใต้ ที่มีรายงานทางเศรษฐกิจในภาคเอกชนในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในองค์กรภาครัฐเพื่อประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและตรงต่อความเป็นจริง เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประโยชน์และคุณภาพสูงสุดในการตอบสนองความต้องการของประชาชนและเป็นการรักษาผลประโยชน์ของชาติให้เป็นไปตามกฎหมาย และความสงบเรียบร้อยตามวัฒนธรรมประเพณีของสังคม

2.5 กรอบแนวคิดวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร

ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในแต่ละเดือนเฉลี่ยมี จำนวน 2,793 ราย (สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ได้ใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 กลุ่มตัวอย่าง

โดยทำการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561)

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

กำหนดให้ N = ขนาดประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่าในสูตรได้} \quad n = \frac{2,793}{1 + 2,793(0.05)^2}$$

$$n \approx 350 \text{ ตัวอย่าง}$$

การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 350 ตัวอย่าง โดยขั้นตอนการได้ตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling : SYS) เป็นแผนการสุ่มตัวอย่างโดยทำการเลือกตัวอย่างขนาด n หน่วย จากประชากร หน่วยโดยที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยให้มีโอกาสที่จะถูกเลือกเข้าไปอยู่ในตัวอย่างเท่ากัน และเลือกหน่วยตัวอย่างมา 1 หน่วย จากทุกๆ k หน่วย ซึ่งเลือกจากจุดเริ่มต้นที่เลือกมาระหว่าง 1 กับ k เมื่อ k เป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกับ $\frac{N}{n}$ และจุดที่เลือกขึ้นระหว่าง 1 กับ k จะแทนด้วย r เรียกว่าจุดเริ่มต้นของการสุ่ม (Random Start) และเรียก k ว่าช่วงของการสุ่ม (Sampling interval) และหลังจากนั้นได้เลือกหน่วยตัวอย่างต่อไปทุกๆ k หน่วยจนกระทั่งครบ n หน่วย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีคิวบริการประมาณ 132-262 คิวบริการ/วัน จากข้อมูลประชาชนมาใช้บริการย้อนหลัง 10 วันทำการ เป็นจำนวน 1980 คิว ดังนั้นจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 350 จะเลือกหน่วยตัวอย่างแบบมีระบบแบบเส้นตรงในการเก็บ จากการคำนวณค่าช่วงการสุ่มโดยใช้สัญลักษณ์ I แทนซึ่ง $I = N/n$ แทนค่าคือ $N = 1980$ $n = 350$ $R = 6$ $I = N/n = 1980/350 = 6$, นั้นหมายถึงว่า ทุกๆ 6 คิว ตัวอย่างจะถูกเลือกขึ้นมา 1 คิว หน่วยที่ถูกเลือกคือหน่วยที่มีลำดับที่ตรงกับค่า $R, R+I, R+2I, R+3I, R+4I, \dots, R+(n-1)I$ คือ 6 ดังนั้นจะเริ่มที่คิวบริการที่ 6, 12, ..., 132 โดยประมาณต่อหนึ่งวันทำการ ดังนั้นสามารถเก็บข้อมูลได้วันละ 22 คิวบริการต่อวัน ถ้าต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 350 คิว ต้องใช้เวลา 16 วันทำการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ศาสนา ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ

ซึ่งลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สำหรับเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

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

การคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยชั้นสูตร ดังนี้ (ยุทธ ไทยวรรณ, 2561)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินค่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนเกณฑ์ประเมินค่าระดับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
 ระดับคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
 ระดับคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
 ระดับคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัญหาเศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่
 ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

- ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้
1. ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นิยามคำศัพท์ จากเอกสารวิชาการต่างๆ อาทิ วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สารนิพนธ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
 2. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม
 3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง และหลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) (ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) โดยกำหนดเกณฑ์ความเหมาะสมอยู่ที่ระดับสูงกว่า 0.70 ขึ้นไป
 4. จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.960 ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.860 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ
 5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาทำการตรวจสอบและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 โดยผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตผู้บังคับบัญชาเจ้าพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่
2. ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ช่วยแจกและรวบรวมแบบสอบถาม และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 350 ชุด พร้อมทั้งรื้อแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดในทันทีที่เก็บคืนมา โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์มี ดังนี้

- 1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ และความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

- 1.3 ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้การอ่านพิจารณาข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งจับกลุ่มของข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อแสดงค่าความถี่

2. วิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบค่าระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่า p-value ที่ .05 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

2.2 ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

2.3 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยมีเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558) ดังนี้

0.80 ขึ้นไป	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.60 - 0.79	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.20 - 0.39	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำนวน 350 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ และตารางประกอบการบรรยายตามลำดับดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F- Distribution
χ^2	แทน	ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (P<.01)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P<.05)

4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ศาสนา ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=350)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	183	52.29
	หญิง	167	46.71

ตาราง 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ			
	20 - 30 ปี	76	21.71
	31 - 40 ปี	138	39.43
	41 - 50 ปี	69	19.71
	51 - 60 ปี	50	14.29
	61 ปีขึ้นไป	17	4.86
อาชีพ			
	เกษตรกร	37	10.57
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	58	16.57
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	14.00
	พนักงานเอกชน	148	42.29
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	11	3.14
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	9	2.57
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	4.57
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	22	6.29
ศาสนา			
	อิสลาม	55	15.71
	พุทธ	290	82.86
	คริสต์	5	1.43
ภูมิลำเนาเดิม			
	สงขลา	275	78.58
	นครศรีธรรมราช	13	3.71
	พัทลุง	16	4.57
	3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส)	27	7.71
	ตรัง	8	2.29
	สตูล	6	1.71
	จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ราชบุรี/จันทบุรี)	5	1.43

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	34	9.71
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	2.57
อาชีวศึกษา (ปวส.)	52	14.86
ปริญญาตรี	228	65.14
ปริญญาโทขึ้นไป	27	7.71
รายได้ต่อเดือน		
5,001-10,000 บาท	50	14.29
10,001-20,000 บาท	130	37.14
20,001-30,000 บาท	92	26.29
30,001-40,000 บาท	35	10.00
40,001-50,000 บาท	22	6.29
สูงกว่า 50,000 บาท	21	6.00
รวม	350	100.00

ตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.59 ส่วนเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.71

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.43 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29 รองลงมา คือ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 อาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14 และอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.57

ศาสนา พบว่า ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 รองลงมา คือ นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 และศาสนาคริสต์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ภูมิลำเนาเดิม พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมในจังหวัดสงขลา จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 78.58 รองลงมา คือ มีภูมิลำเนาเดิมใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 จังหวัดพัทลุง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.71 จังหวัดตรัง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29 จังหวัดสตูล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71 และจังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ราชบุรี/จันทบุรี) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 65.14 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา (ปวส.) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.57

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 และรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

**ส่วนที่ 2 ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ**

การวิเคราะห์ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สงขลา สาขาหาดใหญ่ ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ วิเคราะห์โดย
ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตาราง 4.2-4.7

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	3.60	0.89	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.61	0.84	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.34	0.91	ปานกลาง	5
4. ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	3.48	0.79	มาก	4
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.51	0.80	มาก	3
โดยภาพรวม	3.51	0.85	มาก	

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.85)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.61$, S.D.=
0.84) รองลงมา คือ ด้านรูปธรรมการบริการ ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.89) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ
($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.80) และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.79) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย
ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.91) จึงแสดงให้เห็นว่า
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการใน
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการยังอาจจะมีปัญหาอยู่

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านรูปธรรมการบริการ				
1. ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่	3.57	0.93	มาก	5
2. สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม	3.65	0.81	มาก	1
3. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสถานที่จอดรถไว้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.64	0.89	มาก	2
4. ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชน	3.57	0.86	มาก	4
5. บริเวณในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการติดป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อราชการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.63	0.88	มาก	3
6. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ช่องบริการที่เพียงพอในการให้บริการ	3.51	0.97	มาก	6
โดยภาพรวม	3.60	0.89	มาก	

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.81) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าการจัดการสถานที่จอดรถไว้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.89) บริเวณในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการติดป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อ

ราชการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.88) ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.57$, S.D.= 0.86) และท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.57$, S.D.= 0.83) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่ช่องบริการที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.97)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก	3.65	0.84	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและตรงความต้องการ	3.67	0.79	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ท่านในด้านต่างๆ ได้ดี	3.62	0.81	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถให้บริการท่านได้ในเวลาที่เหมาะสมตามที่กำหนด	3.47	0.91	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่ช่องบริการให้การบริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง	3.65	0.81	มาก	2
6. ท่านรู้สึกว่าได้รับการบริการที่น่าประทับใจจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่	3.57	0.88	มาก	5
โดยภาพรวม	3.61	0.84	มาก	

จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D.= 0.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่

ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และตรงความต้องการ ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.79) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ช่องบริการให้การบริการด้วยความรอบคอบ และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.81) ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.84) เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ท่านในด้านต่างๆ ได้ดี ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.81) และท่านรู้สึกว่าได้รับการบริการที่น่าประทับใจจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.57$, S.D.= 0.88) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถให้บริการท่านได้ในเวลาที่เหมาะสมตามที่กำหนด ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= 0.91)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
1. ท่านรู้สึกว่าจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอในการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่	3.24	0.94	ปานกลาง	5
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.41	0.88	มาก	3
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการท่านโดยที่ไม่ต้องรอคิวบริการนานเกินความเป็นจริง	3.15	1.01	ปานกลาง	6
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและให้บริการท่านตลอดเวลา	3.43	0.84	มาก	2
5. มีการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น	3.46	0.89	มาก	1
6. ท่านรู้สึกว่ามีบริการด้วยความกระตือรือร้นในทุกขั้นตอนในการให้บริการ	3.35	0.87	ปานกลาง	4
โดยภาพรวม	3.34	0.91	ปานกลาง	

จากตาราง 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.46$, S.D.= 0.89) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและให้บริการท่านตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.84) เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= 0.88) ท่านรู้สึกว่ามีบริการด้วยความกระตือรือร้นในทุกขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.87) และท่านรู้สึกว่าจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอในการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.24$, S.D.= 0.94)

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการท่านโดยที่ไม่ต้องรอคิวบริการนานเกินความเป็นจริง ($\bar{X} = 3.15$, S.D.= 1.01)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ				
1. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการด้วยกิจกรรมการประชาสัมพันธ์	3.53	0.76	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ของบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง	3.45	0.80	มาก	5
3. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่	3.46	0.79	มาก	4
4. สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการ	3.50	0.79	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่บริการมีความน่าเชื่อถือและเท่าเทียมกันกับทุกคน	3.41	0.79	มาก	6
6. เจ้าหน้าที่บริการสามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการทำนิติกรรมในทุกครั้งที่ได้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่	3.53	0.79	มาก	2
โดยภาพรวม	3.48	0.79		

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.79) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการด้วยกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.76) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการสามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการทำนิติกรรมในทุกครั้งที่ได้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.79) สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.79) ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.49$,

S.D.= 0.79) และเจ้าหน้าที่ช่องบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.80) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่บริการมีความน่าเชื่อถือและเท่าเทียมกันกับทุกคน ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= 0.79)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ				
1. ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เป็นอย่างดี	3.41	0.82	มาก	6
2. เจ้าหน้าที่ช่องบริการให้ความเอาใจใส่ผู้มารับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติเรื่องฐานะหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.45	0.80	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่านได้ดี	3.60	0.75	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดีหมดข้อสงสัย	3.53	0.78	มาก	3
5. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม	3.50	0.84	มาก	4
6. ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีเวลาปฏิบัติงานที่สะดวกแก่การให้บริการ	3.55	0.81	มาก	2
โดยภาพรวม	3.51	0.80	มาก	

จากตาราง 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่านได้ดี ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.75) รองลงมา คือ ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีเวลาปฏิบัติงานที่สะดวกแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.81) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดีหมดข้อสงสัย ($\bar{X} =$

3.53, S.D.= 0.78) ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.84) และเจ้าหน้าที่ช่องบริการให้ความเอาใจใส่ผู้มารับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติเรื่องฐานะหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.80) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= 0.82)

ส่วนที่ 3 ระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายใน อำเภอหาดใหญ่

การวิเคราะห์ระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายใน
อำเภอหาดใหญ่ วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดัง
ตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่อง
ธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

ความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจ และเรื่องธุรกิจที่ดิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมามีความรู้สึกว่าสถานการณ์ทาง เศรษฐกิจดีขึ้นมากในอำเภอหาดใหญ่	2.72	0.92	ปานกลาง	5
2. ที่ดินในเขตอำเภอหาดใหญ่มีระดับราคาเป็นที่ พึงพอใจของท่าน	2.89	0.86	ปานกลาง	1
3. ท่านรู้สึกว่าการซื้อขายที่ดินและ อสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่ พอใจของท่าน	2.89	0.87	ปานกลาง	2
4. ท่านรู้สึกว่าการขยายตัวของประชาชนโดยทั่วไปมีความพึงพอใจกับ การขยายตัวของเศรษฐกิจในหาดใหญ่ที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน	2.82	0.94	ปานกลาง	4
5. ท่านรู้สึกว่าการขยายตัวของกลุ่มฐานะเศรษฐกิจได้รับ ผลประโยชน์จากการขยายตัวของเศรษฐกิจและ ธุรกิจเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอ หาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน	2.87	0.93	ปานกลาง	3
โดยภาพรวม	2.84	0.90	ปานกลาง	

จากตาราง 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่อง
ธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.90) และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ดินในเขตอำเภอหาดใหญ่มีระดับราคาเป็น

ที่พึงพอใจของท่าน ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= 0.86) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการบริการเรื่องการค้าขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= 0.87) ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการบริการเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= 0.87) ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการบริการเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอหาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 2.87$, S.D.= 0.93) และท่านรู้สึกว่าคุณภาพการบริการเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน ($\bar{X} = 2.82$, S.D.= 0.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านรู้สึกว่าคุณภาพการบริการเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นมาก ($\bar{X} = 2.72$, S.D.= 0.92)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD ดังตาราง 4.9 - 4.26

ตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	3.62	0.73	3.58	0.69	.525	.600
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.62	0.70	3.59	0.72	.488	.626
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.32	0.76	3.36	0.75	.513	.608
4. ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	3.43	0.68	3.53	0.64	1.360	.175
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.45	0.67	3.57	0.67	1.610	.108
โดยภาพรวม	3.49	0.55	3.52	0.56	.597	.551

จากตาราง 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	20 - 30 ปี	3.64	0.68	1.143	.336
	31 - 40 ปี	3.51	0.69		
	41 - 50 ปี	3.62	0.71		
	51 - 60 ปี	3.64	0.79		
	61 ปี ขึ้นไป	3.84	0.72		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	20 - 30 ปี	3.62	0.70	.603	.661
	31 - 40 ปี	3.57	0.64		
	41 - 50 ปี	3.55	0.76		
	51 - 60 ปี	3.68	0.78		
	61 ปี ขึ้นไป	3.79	0.86		
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	20 - 30 ปี	3.44	0.69	2.918	.021*
	31 - 40 ปี	3.39	0.72		
	41 - 50 ปี	3.13	0.75		
	51 - 60 ปี	3.24	0.84		
	61 ปี ขึ้นไป	3.68	0.93		
4. ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	20 - 30 ปี	3.64	0.58	2.870	.023*
	31 - 40 ปี	3.48	0.65		
	41 - 50 ปี	3.37	0.66		
	51 - 60 ปี	3.31	0.73		
	61 ปี ขึ้นไป	3.71	0.76		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.10 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
5. ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	20 - 30 ปี	3.61	0.67	2.108	.079
	31 - 40 ปี	3.47	0.67		
	41 - 50 ปี	3.42	0.67		
	51 - 60 ปี	3.45	0.60		
	61 ปี ขึ้นไป	3.85	0.78		
โดยภาพรวม	20 - 30 ปี	3.59	0.56	2.015	.092
	31 - 40 ปี	3.48	0.55		
	41 - 50 ปี	3.42	0.49		
	51 - 60 ปี	3.46	0.60		
	61 ปี ขึ้นไป	3.77	0.63		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดสงขลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
		3.44	3.39	3.13	3.24	3.68
20 - 30 ปี	3.44	--	.053	.310*	.196	-.237
31 - 40 ปี	3.39		--	.257*	.145	-.291
41 - 50 ปี	3.13			--	-.111	-.548*
51 - 60 ปี	3.24				--	-.436*
61 ปี ขึ้นไป	3.68					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
		3.64	3.48	3.37	3.31	3.71
20 - 30 ปี	3.64	--	.155	.266*	.322*	-.069
31 - 40 ปี	3.48		--	.111	.167	-.225
41 - 50 ปี	3.37			--	.056	-.336
51 - 60 ปี	3.31				--	-.392*
61 ปี ขึ้นไป	3.71					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	อาชีพ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านรูปธรรม การบริการ	เกษตรกร	3.55	0.71	1.983	.057
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.55	0.72		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.82	0.67		
	พนักงานเอกชน	3.63	0.71		
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.35	0.79		
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.07	0.65		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.68	0.71		
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.39	0.54		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	เกษตรกร	3.74	0.63	2.108	.042*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.43	0.65		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.81	0.64		
	พนักงานเอกชน	3.58	0.76		
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.42	0.87		
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.24	0.76		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.85	0.78		
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.60	0.48		
3. ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	เกษตรกร	3.47	0.84	2.064	.047*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.11	0.69		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.46	0.69		
	พนักงานเอกชน	3.33	0.75		
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.33	1.04		
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	2.93	0.77		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.39	0.98		
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.66	0.43		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	อาชีพ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
4. ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการ	เกษตรกร	3.68	0.64	2.046	.049*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.34	0.59		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.60	0.60		
	พนักงานเอกชน	3.42	0.70		
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.59	0.85		
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.31	0.64		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.30	0.80		
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.74	0.41		
5. ด้านการเข้าใจและ รู้จักผู้รับบริการ	เกษตรกร	3.65	0.77	1.585	.139
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.35	0.59		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.65	0.64		
	พนักงานเอกชน	3.50	0.69		
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.47	0.77		
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.09	0.44		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.60	0.80		
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.55	0.44		
โดยภาพรวม	เกษตรกร	3.62	0.59	2.183	.035*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.36	0.40		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.67	0.55		
	พนักงานเอกชน	3.49	0.58		
	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.43	0.70		
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.13	0.57		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.57	0.66		
	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.59	0.38		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ
		3.74	3.43	3.81	3.58	3.42	3.24	3.85	3.60
เกษตรกร	3.74	--	.315*	-.069	.162	.319	.502	-.110	.144
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.43		--	-.384*	-.152	.003	.187	-.426	-.170
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.81			--	.231*	.388	.572*	-.041	.214
พนักงานเอกชน	3.58				--	.156	.340	-.273	-.017
อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.42					--	.13	-.429	-.174
ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.24						--	-.613*	-.357
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.85							--	.255
รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.60								--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความน่าเชื่อถือ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	อยู่ระหว่าง หางาน/ว่างงาน	ครู/อาจารย์/ นักวิชาการ	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	รับจ้างทั่วไป/ แรงงาน/ บริการ
		3.47	3.11	3.46	3.33	3.33	2.93	3.39	3.66
เกษตรกร	3.47	--	.356*	.012	.137	.135	.542	.083	-.190
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.11	--	--	-.343*	-.219	-.221	.186	-.273	-.547*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.46	--	--	--	.124	.122	.529	.070	-.203
พนักงานเอกชน	3.33	--	--	--	--	-.002	.405	-.054	-.328
อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.33	--	--	--	--	--	.407	-.052	-.325
ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	2.93	--	--	--	--	--	--	-.459	-.733*
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.39	--	--	--	--	--	--	--	-.273
รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.66	--	--	--	--	--	--	--	--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ
		3.68	3.34	3.60	3.42	3.59	3.31	3.30	3.74
เกษตรกร	3.68	--	.338*	.078	.255*	.089	.365	.378	-.062
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.34		--	-.260*	-.082	-.248	.027	.039	-.400*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.60			--	.177	.011	.287	.299	-.140
พนักงานเอกชน	3.42				--	-.166	.109	.122	-.317*
อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.59					--	.276	.288	-.151
ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.31						--	.012	-.427
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.30							--	-.440*
รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.74								--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานเอกชน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ

ตาราง 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ
		3.62	3.36	3.67	3.49	3.43	3.13	3.57	3.59
เกษตรกร	3.62	--	.262*	-.048	.126	.184	.488*	.053	.029
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.36		--	-.311*	-.136	-.078	.226	-.208	-.232
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.67			--	.174	.232	.537*	.102	.078
พนักงานเอกชน	3.49				--	.057	.362	-.072	-.097
อยู่ระหว่างหางาน/ว่างงาน	3.43					--	.304	-.130	-.154
ครู/อาจารย์/นักวิชาการ	3.13						--	-.435	-.459*
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.57							--	-.024
รับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ	3.59								--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพครู/อาจารย์/นักวิชาการ มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน/บริการ

ตาราง 4.18 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาขนาดใหญ่ จำแนกตามศาสนา

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	ศาสนา	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	อิสลาม	3.48	0.65	.918	.400
	พุทธ	3.62	0.72		
	คริสต์	3.57	0.45		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	อิสลาม	3.59	0.66	.713	.491
	พุทธ	3.61	0.72		
	คริสต์	3.23	0.72		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	อิสลาม	3.48	0.66	1.067	.345
	พุทธ	3.31	0.78		
	คริสต์	3.27	0.48		
4. ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	อิสลาม	3.58	0.63	1.061	.347
	พุทธ	3.46	0.67		
	คริสต์	3.70	0.45		
5. ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	อิสลาม	3.51	0.60	.004	.996
	พุทธ	3.51	0.69		
	คริสต์	3.53	0.40		
โดยภาพรวม	อิสลาม	3.53	0.53	.066	.937
	พุทธ	3.50	0.56		
	คริสต์	3.46	0.43		

จากตาราง 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาขนาดใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.19 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามภูมิภาค

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	ภูมิภาค	\bar{X}	S.D.	F	Sig			
1. ด้านรูปธรรม การบริการ	สงขลา	3.59	0.70	1.855	.088			
	นครศรีธรรมราช	3.37	0.66					
	พัทลุง	3.56	0.97					
	3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส)	3.81	0.70					
	ตรัง	3.65	0.63					
	สตูล	3.97	0.41					
	จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ ราชบุรี/จันทบุรี)	2.87	0.25					
	2. ด้านความน่าเชื่อถือ	สงขลา	3.60			0.69	1.581	.152
		นครศรีธรรมราช	3.69			0.67		
พัทลุง		3.72	0.94					
3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส)		3.68	0.79					
ตรัง		3.52	0.30					
สตูล		3.75	0.99					
จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ ราชบุรี/จันทบุรี)		2.70	0.43					

ตาราง 4.19 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	ภูมิภาคเดิม	\bar{X}	S.D.	F	Sig
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	สงขลา	3.36	0.76	.920	.481
	นครศรีธรรมราช	3.10	0.65		
	พัทลุง	3.14	0.98		
	3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ ยะลา/นราธิวาส)	3.38	0.77		
	ตรัง	3.52	0.57		
	สตูล	3.28	0.56		
	จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ ราชบุรี/จันทบุรี)	2.83	0.29		
4. ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการ	สงขลา	3.49	0.67	1.046	.395
	นครศรีธรรมราช	3.26	0.55		
	พัทลุง	3.40	0.64		
	3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ ยะลา/นราธิวาส)	3.57	0.70		
	ตรัง	3.71	0.52		
	สตูล	3.42	0.56		
	จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ ราชบุรี/จันทบุรี)	2.97	0.07		

ตาราง 4.19 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	ภูมิภาค	\bar{X}	S.D.	F	Sig
5. ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	สงขลา	3.51	0.69	.482	.822
	นครศรีธรรมราช	3.49	0.54		
	พัทลุง	3.52	0.69		
	3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส)	3.57	0.71		
	ตรัง	3.58	0.39		
	สตูล	3.56	0.53		
	จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ ราชบุรี/จันทบุรี)	3.03	0.07		
	โดยภาพรวม				
	สงขลา	3.51	0.57	1.387	.219
	นครศรีธรรมราช	3.38	0.45		
	พัทลุง	3.47	0.63		
	3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี/ยะลา/นราธิวาส)	3.60	0.52		
	ตรัง	3.60	0.40		
	สตูล	3.60	0.33		
	จังหวัดอื่นๆ (เช่น กรุงเทพฯ/ราชบุรี/จันทบุรี)	2.88	0.16		

จากตาราง 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิภาคต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาขนาดใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.20 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.41	0.47	.951	.434
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.52	0.74		
	อาชีวศึกษา (ปวส.)	3.58	0.75		
	ปริญญาตรี	3.64	0.72		
	ปริญญาโทขึ้นไป	3.52	0.76		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.71	0.48	.782	.538
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.31	0.98		
	อาชีวศึกษา (ปวส.)	3.67	0.72		
	ปริญญาตรี	3.60	0.73		
	ปริญญาโทขึ้นไป	3.51	0.63		
3. ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.62	0.53	1.869	.115
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.52	1.07		
	อาชีวศึกษา (ปวส.)	3.42	0.83		
	ปริญญาตรี	3.28	0.74		
	ปริญญาโทขึ้นไป	3.25	0.86		
4. ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.77	0.42	2.285	.060
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.57	0.88		
	อาชีวศึกษา (ปวส.)	3.54	0.65		
	ปริญญาตรี	3.42	0.66		
	ปริญญาโทขึ้นไป	3.47	0.80		

ตาราง 4.20 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	Sig
5. ด้านการเข้าใจและ รู้จักผู้รับบริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.67	0.49	.621	.648
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.57	1.13		
	อาชีวศึกษา (ปวส.)	3.50	0.77		
	ปริญญาตรี	3.48	0.65		
	ปริญญาโทขึ้นไป	3.52	0.63		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.64	0.35	.659	.621
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.50	0.90		
	อาชีวศึกษา (ปวส.)	3.54	0.52		
	ปริญญาตรี	3.48	0.56		
	ปริญญาโทขึ้นไป	3.45	0.67		

จากตาราง 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.21 การเปรียบเทียบระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สงขลา สาขาหาดใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	5,001-10,000 บาท	3.36	0.55	3.794	.002**
	10,001-20,000 บาท	3.67	0.69		
	20,001-30,000 บาท	3.71	0.70		
	30,001-40,000 บาท	3.67	0.76		
	40,001-50,000 บาท	3.54	0.90		
	สูงกว่า 50,000 บาท	3.15	0.64		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	5,001-10,000 บาท	3.66	0.69	1.489	.193
	10,001-20,000 บาท	3.61	0.65		
	20,001-30,000 บาท	3.68	0.76		
	30,001-40,000 บาท	3.56	0.85		
	40,001-50,000 บาท	3.55	0.73		
	สูงกว่า 50,000 บาท	3.24	0.58		
3. ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	5,001-10,000 บาท	3.53	0.74	3.873	.002**
	10,001-20,000 บาท	3.39	0.77		
	20,001-30,000 บาท	3.40	0.65		
	30,001-40,000 บาท	3.13	0.88		
	40,001-50,000 บาท	3.17	0.79		
	สูงกว่า 50,000 บาท	2.80	0.67		
4. ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการ	5,001-10,000 บาท	3.73	0.58	4.269	.001**
	10,001-20,000 บาท	3.49	0.59		
	20,001-30,000 บาท	3.53	0.61		
	30,001-40,000 บาท	3.20	0.92		
	40,001-50,000 บาท	3.46	0.77		
	สูงกว่า 50,000 บาท	3.11	0.65		

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.21 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
5. ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	5,001-10,000 บาท	3.63	0.65	2.329	.042*
	10,001-20,000 บาท	3.52	0.65		
	20,001-30,000 บาท	3.58	0.63		
	30,001-40,000 บาท	3.29	0.81		
	40,001-50,000 บาท	3.52	0.71		
	สูงกว่า 50,000 บาท	3.18	0.65		
โดยภาพรวม	5,001-10,000 บาท	3.58	0.50	3.469	.005**
	10,001-20,000 บาท	3.54	0.51		
	20,001-30,000 บาท	3.58	0.52		
	30,001-40,000 บาท	3.37	0.70		
	40,001-50,000 บาท	3.45	0.68		
	สูงกว่า 50,000 บาท	3.10	0.53		

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	สูงกว่า
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	50,000 บาท
		3.36	3.67	3.71	3.67	3.54	3.15
5,001-10,000 บาท	3.36	--	-.306*	-.353*	-.311*	-.177	.209
10,001-20,000 บาท	3.67		--	-.047	-.004	.128	.515*
20,001-30,000 บาท	3.71			--	.042	.175	.562*
30,001-40,000 บาท	3.67				--	.135	.520*
40,001-50,000 บาท	3.54					--	.387
สูงกว่า 50,000 บาท	3.15						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านรูปธรรมการบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ตาราง 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	สูงกว่า 50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.53	3.39	3.40	3.13	3.17	2.80
5,001-10,000 บาท	3.53	--	.134	.122	.393*	.352	.725*
10,001-20,000 บาท	3.39		--	-.011	.258	.218	.590*
20,001-30,000 บาท	3.40			--	.270	.229	.602*
30,001-40,000 บาท	3.13				--	-.040	.331
40,001-50,000 บาท	3.17					--	.372
สูงกว่า 50,000 บาท	2.80						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ตาราง 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	สูงกว่า 50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.73	3.49	3.53	3.20	3.46	3.11
5,001-10,000 บาท	3.73	--	.238*	.197	.531*	.264	.615*
10,001-20,000 บาท	3.49		--	-.040	.293*	.026	.377*
20,001-30,000 บาท	3.53			--	.333*	.066	.417*
30,001-40,000 บาท	3.20				--	-.266	.084
40,001-50,000 บาท	3.46					--	.351
สูงกว่า 50,000 บาท	3.11						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ตาราง 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	สูงกว่า 50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.63	3.52	3.58	3.29	3.52	3.18
5,001-10,000 บาท	3.63	--	.104	.048	.340*	.103	.444*
10,001-20,000 บาท	3.52		--	-.056	.236	-.006	.339*
20,001-30,000 บาท	3.58			--	.292*	.055	.395*
30,001-40,000 บาท	3.29				--	-.237	.103
40,001-50,000 บาท	3.52					--	.340
สูงกว่า 50,000 บาท	3.18						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

ตาราง 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	สูงกว่า 50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.58	3.54	3.58	3.37	3.45	3.10
5,001-10,000 บาท	3.58	--	.044	-.001	.211	.131	.483*
10,001-20,000 บาท	3.54		--	-.045	.167	.086	.439*
20,001-30,000 บาท	3.58			--	.213*	.132	.485*
30,001-40,000 บาท	3.37				--	-.080	.272
40,001-50,000 บาท	3.45					--	.352*
สูงกว่า 50,000 บาท	3.10						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยการทดสอบความสัมพันธ์ของค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ดังตาราง 4.27-4.28

ตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่	
	Chi-square	Sig.
เพศ	3.693	.449
อายุ	27.047	.041*
อาชีพ	32.297	.263
ศาสนา	10.526	.230
ภูมิลำเนาเดิม	21.552	.606
ระดับการศึกษา	42.419	.000**
รายได้ต่อเดือน	42.180	.003**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
อายุ						
20 - 30 ปี	6(7.89)	17(22.37)	29(38.16)	20(26.32)	4(5.26)	76(100.00)
31 - 40 ปี	5(3.62)	23(16.67)	59(42.75)	36(26.09)	15(10.87)	138(100.00)
41 - 50 ปี	1(1.45)	5(7.25)	24(34.75)	30(43.48)	9(13.04)	69(100.00)
51 - 60 ปี	0(0)	12(24.00)	15(30.00)	16(32.00)	7(14.00)	50(100.00)
61 ปี ขึ้นไป	1(5.88)	1(5.88)	10(58.82)	4(23.53)	1(5.88)	17(100.00)
รวม	13(3.71)	58(16.57)	137(39.14)	106(30.29)	36(10.29)	350(100.00)
Chi-square $\chi^2 = 27.047$ df = 16 p-value = .041*						
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	1(2.94)	2(5.88)	7(20.59)	22(64.71)	2(5.88)	34(100.00)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	1(11.11)	0(0)	4(44.44)	0(0)	4(44.44)	9(100.00)
อาชีวศึกษา (ปวส.)	3(5.77)	10(19.23)	18(34.62)	17(32.69)	4(7.69)	52(100.00)
ปริญญาตรี	7(3.07)	42(18.42)	99(43.42)	56(24.56)	24(10.53)	228(100.00)
ปริญญาโทขึ้นไป	1(3.70)	4(14.81)	9(33.33)	11(40.74)	2(7.41)	(100.00)
รวม	13(3.71)	58(16.57)	137(39.14)	106(30.29)	36(10.29)	350(100.00)
Chi-square $\chi^2 = 42.419$ df = 16 p-value = .000**						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รายได้ต่อเดือน						
5,001-10,000 บาท	2(4.00)	4(8.00)	14(28.00)	28(56.00)	2(4.00)	50(100.00)
10,001-20,000 บาท	5(3.85)	23(17.69)	62(47.69)	30(23.08)	10(7.69)	130(100.00)
20,001-30,000 บาท	3(3.26)	21(22.83)	39(42.39)	21(22.83)	8(8.70)	92(100.00)
30,001-40,000 บาท	2(5.71)	5(14.29)	11(31.43)	11(31.43)	6(17.14)	35(100.00)
40,001-50,000 บาท	1(4.55)	4(18.18)	5(22.73)	7(31.82)	5(22.73)	22(100.00)
สูงกว่า 50,000 บาท	0(0)	1(4.76)	6(28.57)	9(42.86)	5(23.81)	21(100.00)
รวม	13(3.71)	58(16.57)	137(39.14)	106(30.29)	36(10.29)	350(100.00)
Chi-square $\chi^2 = 42.180$ df = 20 p-value = .003**						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.28 พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้สึกต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด

รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความรู้จักต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้จักต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) ดังตาราง 4.29

ตาราง 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	สถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดิน ในอำเภอหาดใหญ่			
	r	Sig.	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านรูปธรรมการบริการ	.181	.001**	เชิงบวก	ต่ำ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.251	.000**	เชิงบวก	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.378	.000**	เชิงบวก	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	.418	.000**	เชิงบวก	ปานกลาง
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.416	.000**	เชิงบวก	ปานกลาง
โดยรวม	.414	.000**	เชิงบวก	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.29 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .414 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .418 และ .416 ตามลำดับ

ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .378 และ .251 ตามลำดับ

ด้านรูปธรรมการบริการ มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .181

สรุปได้ว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่าง มีความรู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก จะส่งผลต่อความรู้สึกในเชิงบวกกับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 27 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71

ตาราง 4.30 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เศรษฐกิจและที่ดิน ได้มีการเปลี่ยนมือให้กับนายทุน การกู้เงินจากรธนาคารเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ในอนาคตจะมีปัญหาเรื่องหนี้สินมากขึ้น จนกลายเป็นหนี้เสียในที่สุด	7
2	อยากให้รัฐบาลออกนโยบายที่ช่วยเหลือชาวบ้านให้ได้รับผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจมากกว่านี้ เพราะนโยบายที่ผ่านมาส่วนใหญ่เอื้อผลประโยชน์ต่อกลุ่มนายทุน	5
3	อยากให้ธนาคารออกดอกเบี้ยถูกมากกว่าปัจจุบันสำหรับให้ประชาชน กู้ซื้อบ้านที่ดินมีราคาสูง เข้าถึงยาก	5
4	มองว่าที่ดินในหาดใหญ่แพงมาก อยากจะให้ขยายตัวกระจายออกนอกๆ หรืออำเภอใกล้เคียงบ้าง เพื่อเศรษฐกิจ โดยรอบได้ดีขึ้น	3
5	ควรมีการทดลองระบบ Digital ก่อนนำมาใช้ ระบบควรมีเส้นทางสำรอง เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการใช้	2
6	ราคาที่ดินมีราคาค่อนข้างสูง หรือมีการปั่นราคาซื้อขายกันจนสูงกว่าความเป็นจริงและสภาพเศรษฐกิจ	2
7	ควรจะมีให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้ดีกว่านี้ เนื่องจากผู้ติดตามจะมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามผู้ติดต่อ	2
8	เจ้าหน้าที่บริการบางช่องให้บริการไม่ดี แสดงสีหน้าไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	1
รวม		27

จากตาราง 4.30 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ ในเรื่องเศรษฐกิจและที่ดิน ได้มีการเปลี่ยนมือให้กับนายทุน การกู้เงินจากรธนาคารเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ในอนาคตจะมีปัญหาเรื่องหนี้สินมากขึ้น จนกลายเป็นหนี้เสียในที่สุด (ความถี่=7) รองลงมาคือ ในเรื่องอยากให้รัฐบาลออกนโยบายที่ช่วยเหลือ

ชาวบ้านให้ได้รับผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจมากกว่านี้ เพราะนโยบายที่ผ่านมาส่วนใหญ่เอื้อผลประโยชน์ต่อกลุ่มนายทุน (ความถี่=5) ในเรื่องอยากให้ธนาคารออกดอกเบี้ยถูกมากกว่าปัจจุบัน สำหรับให้ประชาชนกู้ซื้อบ้านที่ดินมีราคาสูง เข้าถึงยาก (ความถี่=5) ในเรื่องมองว่าที่ดินในภาคใหญ่ แพงมาก อยากจะให้ขยายตัวกระจายออกนอกๆ หรืออำเภอใกล้เคียงบ้าง เพื่อเศรษฐกิจ โดยรอบได้ดีขึ้น (ความถี่=3) ในเรื่องควรมีการทดลองระบบ Digital ก่อนนำมาใช้ ระบบควรมีเส้นทางสำรอง เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการใช้ (ความถี่=2) ในเรื่องราคาที่ดินมีราคาค่อนข้างสูง หรือมีการปั่นราคาซื้อขายกันจนสูงกว่าความเป็นจริงและสภาพเศรษฐกิจ (ความถี่=2) ในเรื่องควรจะให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้ดีกว่านี้ เนื่องจากผู้ติดตามจะมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามผู้ติดต่อ (ความถี่=2) และในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการบางช่องให้บริการไม่ดี แสดงสีหน้าไม่พอใจต่อผู้รับบริการ (ความถี่=1)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ ในพื้นที่หาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ และ 5) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ จำนวน 350 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) ซึ่งสามารถสรุปในประเด็นสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.59 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.43 โดยมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.29 ซึ่งนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 82.86 โดยมีภูมิลำเนาเดิมในจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 78.58 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.14 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.14

5.1.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขา หาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.61$, S.D.= 0.84) รองลงมา คือ ด้านรูปธรรมการบริการ ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.89) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.80) และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.79) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.91)

5.1.3 ระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D.= 0.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ดินในเขตอำเภอหาดใหญ่มีระดับราคาเป็นที่พึงพอใจของท่าน ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= 0.86) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าการค้าขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ของอำเภอหาดใหญ่ดีขึ้นจนเป็นที่พอใจของท่าน ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= 0.87) ท่านรู้สึกว่าชาวบ้านทุกกลุ่มฐานะเศรษฐกิจได้รับผลประโยชน์จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและธุรกิจเรื่องที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในอำเภอหาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 2.87$, S.D.= 0.93) และท่านรู้สึกว่าประชาชนโดยทั่วไปมีความพึงพอใจกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจในหาดใหญ่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.82$, S.D.= 0.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านรู้สึกว่าสถานการณ์ทางเศรษฐกิจดีขึ้นมากในอำเภอหาดใหญ่ ($\bar{X} = 2.72$, S.D.= 0.92)

5.1.4 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ศาสนา ภูมิลำเนาเดิม และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .414 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .418 และ .416 ตามลำดับ

ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .378 และ .251 ตามลำดับ

ด้านรูปธรรมการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .181

5.1.7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ ในเรื่องเศรษฐกิจและที่ดิน ได้มีการเปลี่ยนมือให้กับนายทุน การกู้เงินจากธนาคารเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ในอนาคตจะมีปัญหาเรื่องหนี้สินมากขึ้น จนกลายเป็นหนี้เสีย ในที่สุด รongลงมาคือ ในเรื่องอยากให้รัฐบาลออกนโยบายที่ช่วยเหลือชาวบ้านให้ได้รับผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจมากกว่านี้ เพราะนโยบายที่ผ่านมาส่วนใหญ่เอื้อผลประโยชน์ต่อกลุ่มนายทุน ในเรื่องอยากให้ธนาคารออกดอกเบียสูงมากกว่าปัจจุบันสำหรับให้ประชาชนกู้ซื้อบ้านที่ดินมีราคาสูง เข้าถึงยาก ในเรื่องมองว่าที่ดินในหาดใหญ่แพงมาก อยากจะให้ขยายตัวกระจายออกนอกๆ หรืออำเภอใกล้เคียงบ้าง เพื่อเศรษฐกิจ โดยรอบได้ดีขึ้น ในเรื่องควรมีการทดลองระบบ Digital ก่อนนำมาใช้ระบบควรมีเส้นทางสำรอง เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการใช้ ในเรื่องราคาที่ดินมีราคาค่อนข้างสูง หรือมีการปั่นราคาซื้อขายกันจนสูงกว่าความเป็นจริงและสภาพเศรษฐกิจ ในเรื่องควรจะให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้ดีกว่านี้ เนื่องจากผู้ติดตามจะมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามผู้ติดต่อ และในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการบางช่องให้บริการไม่ดี แสดงสีหน้าไม่พอใจต่อผู้รับบริการ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ

สุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง อยู่ในระดับมาก

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจผู้ให้บริการว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคย ลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมพันธ์ได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ บริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านรูปธรรมการบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านรูปธรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ สามารถช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่ตั้งใจให้บริการของพนักงานได้ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการมีการรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการว่ามีความต้องการในด้านใด เป็นอย่างไร เข้าใจ และสามารถให้บริการได้อย่างเท่าทัน ความต้องการในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของอิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุภัญญา วาวงศ์มูล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในมุมมองของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากมีการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความขัดแย้งหรือความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของศศิธร ป่วนปิ่น (2561) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ศึกษาคุณภาพการให้

บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสนทรรศน์ แยมรง (2550) ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีสาขา ปากเกร็ด แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของนัฐนันท์ หิรัญ (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษา ที่ต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนา ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการแม้จะนับถือศาสนาที่แตกต่างกัน แต่ก็มีมุมมองและต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานที่ดินสาขาหาดใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน

ภูมิลำเนาเดิม ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของอนรรักษ์ ทองขาว (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขต เมืองพัทยา ผลการวิจัย พบว่า ภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ที่เศรษฐกิจไม่ดี ราคาอสังหาริมทรัพย์ราคาตกต่ำ ซึ่งต่างก็มองเห็นถึงภาพรวมของสภาพเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี สถานการณ์ที่อยู่ในวิกฤตของโรคระบาดที่ได้รับผลกระทบกันอย่างถ้วนหน้า

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .414 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของวิมลพรรณ นิยมจันทร์ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ โดยมีความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ.01 ($r = .561, p \leq .01$)

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .418 และ .416 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ ยังอยู่ในสถานการณ์ที่นับได้ว่าตกต่ำ เศรษฐกิจเกี่ยวกับธุรกิจที่ดินยังไม่ฟื้นตัวเท่าที่ควร ถึงแม้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แต่ก็อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .378 และ .251 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากการตอบสนองต่อผู้รับบริการและความน่าเชื่อถือยังมีน้อยมาก คือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แต่ก็ค่อนข้างจะต่ำ

ด้านรูปธรรมการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ กับสถานการณ์เศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .181 ทั้งนี้เนื่องจากด้านรูปธรรมการบริการยังไม่เป็นที่ชัดเจนเท่าที่ควร ยังมี ความสัมพันธ์ถึงแม้จะเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แต่ยังอยู่ในระดับที่ต่ำ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านรูปธรรมการบริการ จากการศึกษา พบว่า มีเจ้าหน้าที่ช่องบริการที่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องบริการให้มีปริมาณที่เพียงพอกับการ ที่จะต้องให้บริการประชาชนในปริมาณที่มากพอสมควร อันจะทำให้บริการให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถให้บริการได้ ในเวลาที่เหมาะสมตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำนักงานที่ดินควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ประชาชนที่ไปติดต่อรับบริการให้ได้ในเวลาที่กำหนด โดยการให้บริการให้อยู่ในกรอบของเวลาที่กำหนด ไว้ เพื่อไม่ให้ผู้ที่มาติดต่อเสียเวลารอนานจนเกินไป

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยที่ไม่ต้องรอคิวบริการนานเกินความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจะต้องให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของผู้ที่มาใช้บริการอย่างเท่า เทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการมีความน่า เชื่อถือและเท่าเทียมกันกับทุกคน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ และให้นำเคา์พกับผู้รับบริการทุกคน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิด ความมั่นใจกับบริการที่จะได้รับ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า ได้รับการดูแล เอาใจใส่ จากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ให้บริการ จะต้องมึจิตสาธารณะต่อการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เอาใจใส่ สอบถามผู้รับบริการด้วย ความห่วงใยอย่างทั่วถึง ไม่แสดงอาการเฉยเมย ไม่แยแสผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่
2. มีการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ได้ คำตอบเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2562). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการกรมที่ดิน. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.
- กาญจนา จันทร์ประเสริฐ. (2554). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบนำตนเองโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ในการสอนวิชาฟิสิกส์วิทยาศาสตร์ชีวภาพ. คุุณินพนธ์ศึกษาศาสตร์คุุณินพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชะนาคร. (2562). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ การจัดการบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- ชมพิชานันท์ กฤษณ์ธนกาญจน์. (2556). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่องวิธีเรียงสับเปลี่ยนและวิธีจัดหมู่ ที่เรียนด้วยวิธีการเรียน รูปแบบจิ๊กซอว์ แบบกลุ่มช่วยเรียนรายบุคคล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมภูษุช หุ่นนาค. (2560). การมีส่วนร่วมในการปฏิรูปที่ดินของคนจนและคนด้อยโอกาส: ศึกษากรณี ลิทธิชุมชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ถวิลวดี บุรีกุล และวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร. (2552). การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบ บริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไทยวัน ศิริมา. (2557). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี. สาขาวิชาการจัดการ ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธานี สุวรรณไตรย์ และ ศรีรัฐ โกวงศ์. (2559). ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำ บริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอ คำชะอี จังหวัดมุกดาหาร. วารสารการบริหารปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 5(2), 221-236.
- นงนภัส เทศธรรม. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน). รายงาน การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นัฐนันท์ หิรัญ. (2559). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาลุง*.
 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *การตลาดบริการ*. ขอนแก่น : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. (2553). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย*.
 (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้
 BTS ในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
 กรุงเทพ.
- ปกรณ ศิริประกอบ. (2560). *3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎี และการนำไป
 ปฏิบัติจริง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียกร สำนักงาน
 สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พรณิชา จันทร์กลิ่น. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้าน
 การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด*.
 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พัชรียา แก่นสา. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยใน
 โรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 สระแก้ว เขต 1*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รดาณัฐ เต๋นศักดิ์ตระกูล. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุง
 อากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน ของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด*. วิทยานิพนธ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 เซนต์จอห์น.
- รัตติยา สังคานาคิน. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่เน้นทักษะการแก้
 ปัญหาโดยการสื่อสารและการร่วมมือกันเรียนรู้*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการวิจัยและประเมิน มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- วิมลพรรณ นิยมจันทร์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการโดยมีความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ศศิธร ป่วนปิ่น. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลพุดาหลวง อำเภอสีตหีบ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สนทรศน์ แยมรง. (2550). *การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดินกรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ด*. *วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์*, 8(3), 74-81.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี. แอลบีคส์.
- สุกัญญา วาวงศ์มูล. (2561). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย*. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาดา เนตรฉัยยา. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภานี จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุดารัตน์ สุดสมบุญ และคณะ. (2560). *สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย*. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 7(1), 75.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- สุวชัย ตีวีจิตร และภริตา ชัยรัตน์. (2560). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง*. ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมกับความพึงพอใจในการท างานของพนักงานในสายการผลิตศึกษากรณีของไทยอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- เสนาะ ตีเยาว์และสุรัตน์ จินตสกุล. (2554). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนาพานิช.
- โสมสิริ หมัดอะดัม. (2558). *สัมมนาวิชาการเศรษฐกิจภาคใต้ปี เรื่อง บทบาทของการลงทุนในอุตสาหกรรม : นัยต่อการเติบโตของเศรษฐกิจภูมิภาค*. 15 สิงหาคม 2558.
- อนุรักษ์ ทองขาว. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา*. ชลบุรี: วิทยาลัยดุสิตธานี พัทยา.
- อรทัย กัทผล. (2552). *คู่มือ คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.
- อานนท์ จรวิเศษ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค สาขาตาก*. นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41 – 250.
- Wisher, JD. And Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240 – 250.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14 (6), 12 – 22.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง พัฒนาการจัดการเรื่องที่ดินของอำเภอหาดใหญ่ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ข้อมูลในแบบสอบถามมิได้มีผลเสียหรือก่อให้เกิดความเสียหายในตัวตนแต่อย่างใด ข้อมูลส่วนบุคคลผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณะ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในมุมมองของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

ตอนที่ 3 ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาเศรษฐกิจและธุรกิจที่ดินในอำเภอหาดใหญ่ใน

ปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในมุมมองของ
ผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

ประเด็นคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรูปธรรมการบริการ (Tangibles)					
1. ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่					
2. สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม					
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพสำนักงานที่ดินจังหวัด สงขลา สาขาหาดใหญ่มีการจัดการสถานที่จอดรถไว้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
4. ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการประชาชน					
5. บริเวณในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีการติดป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อราชการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
6. ท่านรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่ช่องบริการที่เพียงพอในการให้บริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก					
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและตรงความต้องการ					
3. เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ท่านในด้านต่างๆได้ดี					
4. เจ้าหน้าที่ช่องบริการสามารถให้บริการท่านได้ในเวลาที่เหมาะสมตามที่กำหนด					
5. เจ้าหน้าที่ช่องบริการให้การบริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง					

ประเด็นคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ท่านรู้สึกว่าได้รับการบริการที่น่าประทับใจจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่					
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)					
1. ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอในการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่					
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ					
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการท่านโดยที่ไม่ต้องรอคิวบริการนานเกินความเป็นจริง					
4. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและให้บริการท่านตลอดเวลา					
5. มีการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น					
6. ท่านรู้สึกว่ามีบริการด้วยความกระตือรือร้นในทุกขั้นตอนในการให้บริการ					
ความมั่นใจของผู้รับบริการ (Assurance)					
1. ท่านรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทที่สุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ช่องบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีความเป็นกันเอง					
3. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่					
4. สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่บริการมีความน่าเชื่อถือและเท่าเทียมกันกับทุกคน					

ประเด็นคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ
------------------------	------------------

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. เจ้าหน้าที่บริการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการทำนิติกรรมในทุกครั้งที่มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่					
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)					
1. ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ เป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ช่องบริการให้ความเอาใจใส่ผู้มารับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติเรื่องฐานะหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่านได้ดี					
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดีหมดข้อสงสัย					
5. ท่านรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้องเป็นธรรม					
6. ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่มีเวลาปฏิบัติงานที่สะดวกแก่การให้บริการ					

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)
แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในมุมมองของ
ผู้รับบริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่
Reliability--ด้านที่ 1

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alphaif Item Deleted
a1	15.7000	7.597	.529	.755
a2	15.6667	7.678	.404	.784
a3	16.0000	7.310	.590	.741
a4	15.8333	6.626	.642	.725
a5	15.8333	6.557	.614	.732
a6	16.3000	7.666	.447	.773

Reliability--ด้านที่ 2

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	16.0333	10.102	.637	.886
b2	15.9667	9.137	.794	.861
b3	15.9667	9.620	.796	.863
b4	16.3333	9.126	.663	.887
b5	15.9333	10.271	.757	.872
b6	16.1000	9.541	.698	.877

Reliability--ด้านที่ 3

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	15.3667	15.620	.713	.869
c2	15.0333	14.447	.799	.854
c3	15.4333	14.185	.685	.878
c4	15.1000	15.334	.804	.857
c5	14.9667	16.723	.475	.906
c6	15.2667	15.237	.834	.853

Reliability--ด้านที่ 4

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d1	15.8000	8.786	.765	.879
d2	15.9667	9.275	.733	.884
d3	15.9667	8.861	.848	.867
d4	15.8333	9.109	.756	.880
d5	15.9333	9.926	.544	.911
d6	15.8333	9.109	.756	.880

Reliability--ด้านที่ 5

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
e1	15.9333	10.616	.622	.891
e2	15.8000	10.510	.653	.887
e3	15.6333	10.033	.794	.866
e4	15.7000	9.941	.731	.875
e5	15.7333	9.926	.751	.872
e6	15.7000	9.803	.763	.870

Reliability--โดยภาพรวม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	91.1667	262.213	.306	.961
a2	91.1333	257.637	.447	.960
a3	91.4667	255.430	.606	.959
a4	91.3000	256.838	.450	.960
a5	91.3000	257.872	.388	.961
a6	91.7667	257.495	.482	.960
b1	91.3000	253.941	.639	.959
b2	91.2333	250.875	.707	.958
b3	91.2333	251.289	.787	.958
b4	91.6000	247.903	.720	.958
b5	91.2000	253.890	.778	.958
b6	91.3667	248.447	.810	.958
c1	91.6667	248.989	.687	.959
c2	91.3333	243.057	.812	.958
c3	91.7333	242.547	.705	.959
c4	91.4000	248.938	.722	.958
c5	91.2667	253.237	.484	.961
c6	91.5667	247.082	.804	.958
d1	91.2667	250.340	.738	.958
d2	91.4333	253.289	.684	.959
d3	91.4333	250.185	.826	.958
d4	91.3000	252.079	.722	.958
d5	91.4000	254.248	.623	.959

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d6	91.3000	252.217	.716	.958
e1	91.5667	251.151	.724	.958
e2	91.4333	253.909	.612	.959
e3	91.2667	251.513	.734	.958
e4	91.3333	250.989	.692	.959
e5	91.3667	251.551	.682	.959
e6	91.3333	250.368	.717	.958

แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจและเรื่องธุรกิจที่ดินภายในอำเภอหาดใหญ่

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
m1	11.5333	5.085	.731	.818
m2	11.2333	5.633	.713	.822
m3	11.4667	5.499	.730	.817
m4	11.3667	5.895	.647	.838
m5	11.2000	6.303	.576	.854

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายเดชสิทธิ์ ชุมมะ		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6110521511		
วุฒิการศึกษา			
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา	
นิติศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยทักษิณ	2558	

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พนักงานประเมินอสังหาริมทรัพย์ 9 ชั้นโท สังกัดส่วนหลักประกันสงขลา
ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ