



คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง
Service Quality of The Regional Treasury Office, Trang

มณฑา สำเภาเมฆ
Monta Samphaomek

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

2554

ชื่อสารนิพนธ์ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ผู้เขียน นางสาวมณฑา สำเภาเมฆ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ ชีระมณี)

.....กรรมการ
(ดร.ชาติ ไตรจันทร์)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ผู้เขียน นางสาวมณฑา ลำเถาเมฆ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง จำนวน 379 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 191 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาพื้นฐาน และวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical product and Service Solutions) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ ไค - สแควร์ (Chi - Square)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุต่ำกว่า 10 ปี มีลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ เป็นผู้เช่าจากทางราชการ ลักษณะการรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาชำระค่าเช่า

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง อยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง นั้น ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรตัดป้ายประชาสัมพันธ์ และบอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน ควรเน้นให้มีการบริการเสร็จในจุดเดียว จัดทำบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง สร้างความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรปฏิบัติงานตามลำดับ ขั้นตอน และต้องมีการตรวจทาน ตรวจสอบให้ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ เพื่อชี้แจงข้อมูล และให้ความรู้ ตลอดจนคอยรับฟังปัญหา อุปสรรคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการโดยตรง คิดตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ ณ จุดรอรับบริการ เพื่อให้มองเห็นได้ชัดเจน และควรมีคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับผู้มารับบริการเพื่อความสะดวกในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร

Minor Thesis Title	Service Quality of The Regional Treasury Office, Trang
Author	Miss Monta Samphaomek
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

Abstract

The research 'The Service Quality of the Regional Treasury Office, Trang' aimed to 1) to study the service quality of the Regional Treasury Office, Trang in the aspects of process/steps of services, service personnel and facilities 2) to study the relations between personal factors and levels of service quality in the Regional Treasury Office, Trang. The research populations were 379 land-rent-residents of the Crown Properties in Trang Province with 191 sampling subjects. Questionnaire was used as an instrument for data collection. Data were analyzed with basic descriptive statistics, and computerized program of Statistical Product and Service Solutions (SPSS) to find out frequency, percentile, mean, standard deviation and Chi-Square.

The findings revealed that the majority of the customers were women, 31-50 years of age with educational level lower than undergraduate. Most of them were hired labors, vendors and private business holders with income around 10,001-20,000 baht. The rental time was less than 10 years. The main feature of service was rental payment.

The majority of the sampling subjects showed high level of opinions toward the service quality of the Regional Treasury Office, Trang.

The relations between personal factors and levels of service quality showed that level of education related to the service quality significantly at 0.05. Gender, age, career, income, rental time, type of rent/ land use, and feature of service showed no relations with levels of service quality.

For the suggestions to improve the service quality of the Regional Treasury Office, Trang, there should be clear and concise sign-posts and boards of information about location and process/ steps of services. One stop service should be promoted. Queue cards should be used for equal and fair practice. Service personnel should work in steps with accurate practice. Field work should be regularly carried out to publicize information and to hear customers' problems. Feedback boxes should be installed at easily visible places. Finally, the Treasury Office should accommodate customers with computers for their convenience in acquiring information.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ฉบับนี้ได้รับ คำชี้แนะจาก รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ ชีระมณี และ อาจารย์ ดร. ชาลี ไตรจันทร์ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขสาระสำคัญของเนื้อหาอย่างละเอียด ถี่ถ้วน ตลอดจนให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งมี ประโยชน์อย่างมากแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยรู้สึกเป็นพระคุณยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว และน้องสาวของข้าพเจ้า ที่ให้การ สนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต MPA 18 เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ที่ให้ข้อเสนอแนะดี ๆ และ ขอขอบคุณผู้รับบริการจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวถึงซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจจนทำให้สารนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการจะศึกษา หาข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัย ขออภัยและน้อมรับไว้ ณ ที่นี้ด้วย

มณฑา ลำเกาเมฆ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(10)
รายการภาพประกอบ	(11)
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	4
แนวคิดความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารที่ดินราชพัสดุ	23
แนวคิดเกี่ยวกับกรมธนารักษ์	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
1.3 วัตถุประสงค์	47
1.4 สมมติฐาน	48
1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	48
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	48
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	49
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. วิธีดำเนินการวิจัย	
2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	51
2.2 แบบแผนการวิจัย	52
2.3 เครื่องมือในการวิจัย	52
วิธีสร้างเครื่องมือวิจัย	53
การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย	53
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
ตัวแปร	54
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้	54
3. ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง	59
ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง	63
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง	76
4. สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	
4.1 สรุปผลการวิจัย	77
4.2 อภิปรายผล	78
4.3 ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	87
ความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (Reliability)	88
แบบสอบถาม	89
ประวัติผู้เขียน	93

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	อัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร	31
1.2	อัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัยในจังหวัดอื่น	32
1.3	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ	51
3.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
3.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยภาพรวม	59
3.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการให้บริการ	60
3.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	61
3.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62
3.6	ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยภาพรวม	63
3.7	ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการให้บริการ	66
3.8	ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	70
3.9	ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
3.10	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง	76

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1.1 ลำดับขั้นตอนคุณภาพ	19
1.2 โครงสร้างการบริหารงานของกรมธนารักษ์	37
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

จากการเกิดกระแสโลกาภิวัตน์ ทุกประเทศต่างมีแนวโน้มที่จะมีการเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้เศรษฐกิจเกิดการไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย การบริหารจัดการแนวใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล จึงส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่องค์กรภาครัฐและเอกชนต้องเพิ่มศักยภาพสำหรับเป็นฐานรองรับกับการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับการบริหารงานภาครัฐไทยที่ผ่านมา ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนมากนัก ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อก้าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน ฉะนั้น ในปัจจุบันซึ่งถือเป็นยุคของการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ทุกองค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ และจำเป็นต้องเน้นการให้บริการขององค์กรภาครัฐ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็ว

ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

กรมธนารักษ์ เป็นกรมหนึ่งซึ่งสังกัดกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐเพื่อประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจ และสังคม ด้วยระบบที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและโปร่งใส มีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายในการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ให้ใช้ จัดประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งจะนำไปใช้ประโยชน์ พัฒนาที่ราชพัสดุ เพื่อเพิ่มมูลค่าและหรือรายได้ ซึ่งได้มีการแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักต่าง ๆ และเป็นสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ (75 พื้นที่) โดยสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้งการจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับเงินคงคลังและเงินตราที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการจัดเร่งรัดจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ ที่ค้างชำระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานที่ราชพัสดุ

กรมธนารักษ์สามารถพิจารณาอนุญาตให้ผู้เช่าใช้ที่ราชพัสดุใช้ที่ราชพัสดุเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการในด้านการขอใช้ที่ราชพัสดุเพื่อประโยชน์ในทางราชการได้ตามความจำเป็นที่ราชพัสดุที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ในทางราชการ หรือที่ไม่ได้สงวนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการ จะนำมาจัดหาประโยชน์โดยการจัดให้เช่า หรือโดยวิธีการจัดทำสัญญาต่างตอบแทนอื่น นอกเหนือจากการจัดให้เช่าก็ได้ โดยต้องได้รับความยินยอมจากกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องเป็นการให้เช่าตามลักษณะดังต่อไปนี้

1. การให้เช่าที่ดินที่ผู้เช่าใช้เป็นที่อยู่อาศัย
2. การให้เช่าที่ดินที่ผู้เช่าใช้ประกอบเกษตรกรรม
3. การให้รัฐวิสาหกิจที่เป็นนิติบุคคลเช่าที่ราชพัสดุเพื่อใช้เป็นที่ดินดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ
4. การให้องค์กรอื่นของรัฐเช่าที่ราชพัสดุเพื่อใช้ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่
5. การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่าที่ราชพัสดุเพื่อดำเนินการจัดหาประโยชน์ตามอำนาจหน้าที่
6. การให้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อใช้ในกิจการอันเป็นสาธารณกุศลที่ไม่ได้มุ่งหากำไร
7. การให้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อดำเนินการในทางสงเคราะห์ข้าราชการหรือเพื่อสวัสดิการของข้าราชการ

8. การให้เช่าที่ดินเพื่อปลูกสร้างอาคารโดยยกกรรมสิทธิ์อาคารที่ปลูกสร้างเสร็จแล้วให้แก่กระทรวงการคลัง

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง เป็นหน่วยงานสังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติแบ่งส่วนราชการกรมธนารักษ์ เมื่อประมาณปีพุทธศักราช พ.ศ. 2518 ใช้ชื่อสำนักงานราชพัสดุจังหวัด มีราชพัสดุจังหวัดตรังเป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด เป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ประมาณปี 2541 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น สำนักงานธนารักษ์จังหวัด เพื่อให้ชื่อสอดคล้องกับกรมธนารักษ์ ซึ่งเป็นกรมต้นสังกัด โดยมีธนารักษ์จังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ยังคงเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 ได้มีการเปลี่ยนชื่อมาเป็นสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง มีธนารักษ์พื้นที่ตรังเป็นหัวหน้าข้าราชการประจำพื้นที่ เป็นหน่วยงานสังกัดราชการส่วนกลางจนถึงปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจ และสังคม ด้วยระบบที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับ การใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้ง การจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินราคา อสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับ เงินคงคลังและเงินตราที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประกอบกับทุกวันนี้โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังในฐานะส่วนราชการภาครัฐ ที่ต้องสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ต้องนำการจัดการสมัยใหม่ มาตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อจะ ได้รู้ว่าหน่วยงานยังมีความบกพร่องเรื่องใด และสามารถ กำหนดวิธีการปรับปรุงองค์กรที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ทั้งในด้านการพัฒนาและเติบโต ประสิทธิภาพ กระบวนการภายใน การสร้างศักยภาพและความสุขแก่บุคลากร การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ และสนองต่อเป้าหมาย ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการ ที่เป็นเลิศมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับและชื่นชมของประชาชนตลอดไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องเพิ่มคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน และถือได้ว่า คุณภาพของการให้บริการมีความสำคัญต่อการพัฒนา สร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังเพื่อให้สามารถดำรงไว้ซึ่งองค์กรหลักในการบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐอย่าง มีอาชีพพอ และสามารถสร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไป

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง จึงมีความสนใจ และต้องการทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังจากความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุ โดยนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง และพัฒนาการให้บริการได้อย่างทันท่วงที มีมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองตรงกับตามความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนสามารถรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรไว้ได้เป็นอย่างดี

1.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ดังนั้น ในบทนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- แนวคิดความพึงพอใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารที่ดินราชพัสดุ
- แนวคิดเกี่ยวกับกรมธนารักษ์
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

เบส (Best อ้างถึงใน เพ็ญรัตน์ งามฉวี, 2550 : 8) กล่าวคือ ความคิดเห็น คือ การแสดงออกในด้านความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการประเมินผล

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (อ้างใน ศักดิ์ชาย สิ้นไชย, 2545 : 8) ให้ความหมายความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1974 : 525 อ้างถึงใน จเร ไกรเทพ, 2551 : 22) ได้ให้ความหมายของการคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น หมายถึง การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้คนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

เฉลิมพรธม ตั้งคำ (2545 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นตัวช่วยในการแสดงความคิดเห็น

นิยะดา เทียงธรรม (2544 :7) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด โดยใช้สติปัญญาพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากประสบการณ์ ความรู้ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกโดยความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วขณะและสามารถเปลี่ยนแปลงได้

สุวณี ณ พัทลุง (2545 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกในสิ่งที่คิดในรูปแบบการพูดคุย การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมส่งผลให้บุคคลชุมชน และสังคมได้ทราบความต้องการของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงออกมาในแต่ละเรื่อง

จากความหมายต่าง ๆ สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นอาจจะมีผู้อื่นที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ความสำคัญของความคิดเห็น

เนื่องจากความคิดเห็นจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม

การวัดความคิดเห็น

เนื่องจากความคิดเห็นจะส่งผลถึงทัศนคติและแสดงออกถึงพฤติกรรมของเจ้าของความคิด การวัดระดับความคิดเห็นจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางหรือ นโยบายต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนรวมได้

การวัดความคิดเห็น ทัศนคติ แรงจูงใจ และค่านิยม ได้มีการสร้างแบบทดสอบสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ยังไม่สามารถที่จะแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนซ้ำซ้อนกัน การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำทั้งสองถูกใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งผลที่ได้ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้ จะเป็นตัวบ่งชี้ความพอใจ ความไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

เกษมศักดิ์ มุสิกรัตน์ธำรง (อ้างถึงใน นิยะดา เทียงธรรม, 2544 : 7) ได้สรุปแบบวัดความคิดเห็นนั้นเป็นแบบวัดที่ใช้สอบถาม โดยผู้ถูกถามถูกระบุให้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยนั้น อาจต้องระบุความหนักเบาด้วย เช่น แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และได้เสนอแนะว่าในการที่จะบอกความคิดเห็นก็คือ การแสดงความคิดเห็นถึงจำนวนร้อยละ ของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะอย่างไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้น

วิธีวัดความคิดเห็น

นักวิชาการได้นำเสนอแนวทางการวัดความคิดเห็นดังนี้

เบส (Best, 1977 : 171 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อันขาว, 2551 : 10) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 3 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 10) ได้เขียนใน เอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การวัดทัศนคติ กล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีแต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้ว เปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal – Appearing Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scal) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (bipolar adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีลิเคิร์ต (Likerts's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2

แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 12) อธิบายว่า ความพึงพอใจ และการพัฒนาความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้น เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการพัฒนาให้บุคคล มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้าราชการ ทั้งนี้ เพราะข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรง การพัฒนาความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของข้าราชการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรง จึงเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบข้าราชการทั้งปวง เพราะถ้าข้าราชการมีจิตใจที่ดีย่อมจะมีจิตสำนึก ที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และยังมีประโยชน์ต่อสุขภาพจิตของข้าราชการด้วย คือ

ทำให้มองเห็นคุณประโยชน์ของการทำงานอย่างเต็มกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการ และเมื่อทำงานก็มีความสุข ความยินดี และความพึงพอใจในงานอาชีพ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

นฤมล มีชัย (2535 : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ไพบุลย์ ช่างเรียน ((อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 12) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคล ในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

วิมลสิทธิ์ ทรายงูร (อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

อุทัยพรรณ สุคใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความพอใจ ชอบใจ เกิดความรู้สึกทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุ

เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้น

วิธีการวัดความพึงพอใจ

ททัษรตันั ปรระทุมสุตร (2542 : 14) กล่าววว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องทีเปรียบเทียบได้กัับความเข้าใจทัว ๆ ใไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลทีต้องการจะถามมีเคือ่องมือทีต้องการจะใ้ใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ดีถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคืดตามความคิดเห็นของ ซาติชนิคค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างทีเกี่ยวข้งกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลทีสมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกัับการทีจะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบทีเกี่ยวกับงาน การนิเทศงาน กัเกี่ยวกับนายจ้าง

1. ใ้ห้ต้อนรับด้วยอัชยาศัย์ทีดี สุภาพ ยิมแยมแจ่มใส
2. ใ้ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินคืด กระจตือรือร้น
3. ใ้ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
4. หน่วยงานมีความต้อนเนื่องในการใ้ให้บริการ
5. ผู้ใ้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ใ้ห้คำปรึษา และข้อเสนอแนะทีถูกต้อน ชัดเจน ตรงกัับความต้อนการของผู้รับบริการ

6. ผู้ใ้ให้บริการสร้างคอบประทับใจและความเข้าใจทีดีแก่ผู้รับบริการ
7. การบริการเป็น ใ้ไปตามกำหนดเวลาราชการและ/หรือเวลาทีประกาศ
8. ผู้ใ้ให้บริการสร้างคอบประทับใจและความเข้าใจทีดีแก่ผู้มาคืดต้อน
9. การบริการเป็น ใ้ไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการและระเบียบอื่ ๆ ทีประกาศ
10. หน่วยงานได้แจ้งขันต้อนและเงื่อน ใ้การบริการใ้ห้ผู้มาคืดต้อนทราบอย่างชัดเจน
11. ผู้รับบริการสามารถคืดต้อนสื่อสารกัับหน่วยงานได้สะดวก โดยการใ้ใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสาร หรือด้วยวิธีการอื่ ๆ

12. หน่วยงานสื่อสารสร้างคอบประทับใจใ้แก่ผู้รับบริการ

13. บุคลากรของหน่วยงานมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
14. บุคลากรของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน
15. คุณภาพของงานที่ท่านได้รับจากการดำเนินงานของหน่วยงาน
16. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม
17. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ไม่ฟุ่มเฟือย
18. การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ
19. หน่วยงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมทรง รักเกตุ (2538 : 17) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การรับใช้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 27) ได้ให้ความหมายการให้บริการ หมายถึง การที่องค์กรทางราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนไทย

นิตยา พงษ์พานิช (2536 : 14) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนถือเป็นการรับใช้ประชาชนอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่กุลประชาชน ซึ่งการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ การให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนเป็นการบริการในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” กล่าวคือ เป็นกิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนจะต้องสามารถสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 5) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือแก่กุลและให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ไม่ได้เป็นการปฏิบัติรับใช้เหมือนเจ้านายกับลูกน้อง แต่เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเหมือนกับมิตร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ได้ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ สิ่งของที่เอื้ออำนวย เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย ซึ่งการบริการจะได้กระทำขึ้นจากผู้ให้บริการและจะส่งมอบถึงผู้รับบริการโดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น กล่าวโดยสรุป การ

บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่ลูกค้าคนในสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirements) ความเหมาะสมต่อการใช้สอย (Fitness for Use) และระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอย และตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับคำว่า

Grade = เกรดหรือระดับของสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้สอย

Consistency = ความสม่ำเสมอของคุณสมบัติของสินค้านั้น ๆ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ระดับใด ๆ เพราะมั่นใจว่าคุณภาพของสินค้านั้นเหมาะสมต่อการใช้สอยในระดับราคาที่ตนเองพอใจ และที่ซื้ออย่างต่อเนื่อง เพราะมั่นใจว่า ทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าชิ้นนั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

สมิต สัมภูกร (2542 : 13) กล่าวว่า บริการเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น การกระทำด้วยร่างกาย : คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งสามารถแบ่งได้ เป็น 2 ชนิด คือ

1. เทคนิคการให้บริการ เป็นปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ เช่น ชักประวัติ เพื่อรู้อาการผิดปกติ วิธีการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ วิธีการส่งมอบยา ฯลฯ

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออก ด้านการต่างกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป การบริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่ผู้พลานในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ประเภทของการบริการ

ธุรกิจบริการมีมากมาย เช่น การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการด้านบัญชี การบริการด้านกฎหมาย การบริการด้านการศึกษา ธุรกิจบริการต่าง ๆ ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการด้านธุรกิจ (Business Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การให้บริการในลักษณะนี้มักอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์กรบริษัท และห้างร้านเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การให้บริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินงานโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 9 – 10) กล่าวถึง ประเภทของการบริการโดยรัฐว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของหน่วยงานราชการและองค์กรในภาครัฐในประเทศไทยมีหน้าที่ในการจัดบริการให้แก่ประชาชน บริการสาธารณะที่หน่วยงานราชการและองค์กรในภาครัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อบริการประชาชนนั้นมีขอบเขตกว้างขวางจนไม่อาจนำมากล่าวไว้ให้ครบถ้วนในที่นี้ได้ แต่อาจประมวลตัวอย่างกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันได้ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น การรักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่ช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑ์ของชุมชน เป็นต้น

3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร เป็นต้น

4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการ ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน สาธิต ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

5. กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรม ในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง และพิจารณาตีความ และข้อพิพาท ต่าง ๆ การควบคุม คุมขังบุคคล การกล่อมเกลาคความประพฤติของบุคคล เป็นต้น

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกลต่างๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น

7. กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขน และทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

8. กลุ่มบริการด้านเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการ กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้รัฐสามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้ เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน การออก ใบอนุญาตต่างๆ บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากร เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (อ้างถึงในจิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล 2550 : 8) ได้จำแนกประเภทของธุรกิจบริการเป็น 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า ผู้ขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการ เครื่องใช้คอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก ธนาคาร นวดแผนโบราณ

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงในจิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล 2550 : 9) ได้แบ่งประเภทของการบริการไว้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การบริการโดยตรง
2. การบริการโดยอ้อม

การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น การจัดส่ง การขายของ

การบริการโดยอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น นกออกแบบตกแต่ง ที่ให้บริการเรื่องความงามของห้อง ประโยชน์ใช้สอยของห้อง แต่เราไม่รู้ว่าเขาคือใคร เขาก็ไม่รู้ว่าเป็นใครแต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการได้แก่ เวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา และแรงงานมนุษย์ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2544 : 58 – 59)

1. เวลา (time) ผู้ให้บริการจะต้องใช้เวลาในขณะที่ให้บริการนั้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนและกระบวนการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของบริการนั้น ๆ

2. สถานที่ (place) จะต้องมีส่วนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปแล้วสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็นลักษณะ ได้แก่

2.1 สถานที่ของผู้ให้บริการ (service provider place) เป็นสถานที่ที่องค์กรบริการนั้น ๆ จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการบริการเมื่อใดจะต้องเดินทางไปใช้บริการยังสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น บริการห้องพักของโรงแรม บริการให้การศึกษานในมหาวิทยาลัยเปิด เป็นต้น

2.2 สถานที่ของผู้รับบริการ (customers place) เป็นสถานที่ที่ผู้รับบริการเป็นเจ้าของ และต้องการให้ผู้ให้บริการไปบริการ ณ สถานที่ของตนเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของโรงแรม บริการจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ของที่ว่าการอำเภอต่าง ๆ เป็นต้น

2.3 สถานที่ที่ไม่ใช่ทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (meeting place) เป็นสถานที่อื่น ๆ ที่ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่อาจกำหนดสถานที่ใดสถานที่หนึ่งซึ่งทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการรู้จักและสามารถไปพบกันเพื่อให้บริการและรับบริการกันได้ เช่น บริการหน่วยเคลื่อนที่ของเทศบาล บริการซ่อมรถนอกสถานที่ของศูนย์บริการบริษัทรถยนต์ต่างๆ เป็นต้น

3. รูปแบบ (form of service) รูปแบบของการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนในการสร้างให้เกิดการบริการ โดยอาจแบ่งเป็นสองลักษณะ ได้แก่

3.1 เน้นที่ผลิตภัณฑ์ (product) คือ การผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพโดยไม่ค่อยคำนึงถึงวิธีการในการให้บริการมากนัก ผลิตภัณฑ์ในที่นี้คือสินค้าที่ขายควบคู่ไปกับการบริการ ซึ่งอาจมีการบริการน้อยมาก

3.2 เน้นที่กระบวนการในการให้บริการ (process) มีการจัดแบ่งหน้าที่งานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะทางจิตวิทยา (psychological) คือ มีการดึงดูดความสนใจ เป็นมิตร และทำให้ผู้รับบริการอยากเข้าไปใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยากเพราะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดรูปแบบทางจิตวิทยาที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

5. แรงงานมนุษย์ (manpower) การบริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลักและใช้สินค้าหรือเครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยเสริมให้บริการนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10 - 12) กล่าวว่า ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการประชาชนในหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกไปอนุญาตและเอกสิทธิ์ต่าง ๆ เป็นต้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

2. ความเพียงพอ ในที่นี้หมายถึงบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องเพียงพอกับความต้องการของชุมชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง ดังนั้นการให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนจึงเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพในการให้บริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมี

โอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ ไม่ว่าจะบุคคลผู้นั้นจะอยู่ ณ ตำบลหมู่บ้านใดของประเทศ จึงนับได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett, อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 25) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักการคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความไม่พอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 66) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการ หากองค์การใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็แสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

แมกซ์ เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน เพ็ชรรัตน์ งามฉวี 2550 : 20 - 21) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

วเรช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541 : 34) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ประชาชนผู้รับบริการต้องแบกรับ โดยแสดงออกในรูปของระดับความพึงพอใจและการยอมรับหรือคัดค้านการบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (อ้างถึงใน จิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล 2550 : 9) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

โคลเลอร์ (Kotler, 2000 : 440 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว 2551 : 27) จำแนกปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามทัศนะของผู้รับบริการเป็น 5 ประเภท คือ

1. พึ่งพาการบริการได้และมีความถูกต้องในการบริการ (reliability)
2. ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการและให้บริการอยู่เสมอ (responsiveness)
3. ความรู้ ความสามารถ และความจริงใจของผู้ให้บริการที่นำไปสู่ความมั่นใจในการรับบริการ (assurance)
4. การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละราย (empathy)
5. ลักษณะทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลิกภาพ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ (tangibles)

สมชาติ กิจยรรยง (อ้างถึงใน เพ็ชรรัตน์ งามฉวี, 2550 : 18) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สุวรรณณี แสงมหาชัย (2541 : 7) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีต่อผลงานหรือสินค้าและบริการ ความพึงพอใจดังกล่าวเป็นคุณลักษณะของลูกค้ายี่จะตัดสินความมีคุณภาพนั้นในขณะใดขณะหนึ่ง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น ตัวแปรทุกตัวแปร

ไม่ว่าจะเป็นวัสดุที่ใช้ในการทำงาน กระบวนการผลิต คุณภาพของผลงาน หรือฝีมือในการผลิต จะต้องมีคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพในระดับที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการเป็นความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือการให้บริการ ซึ่งตัดสินโดยประชาชน ความคาดหวังและความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สนองตอบได้ทันกับความต้องการที่อาจเปลี่ยนแปลงไป คุณภาพเกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของผลงานและรวมถึงคำปรารภหรือข้อวิจารณ์ต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือการให้บริการอีกด้วย

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชม่อน (1976 : 27 – 28 อ้างถึงใน จิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล 2550 : 10) ได้ศึกษาไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเท่ากับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) โดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่ถ้าเป็นการให้บริการของรัฐจะต้องบวกด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังสูตร

$$E = (O - I) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)

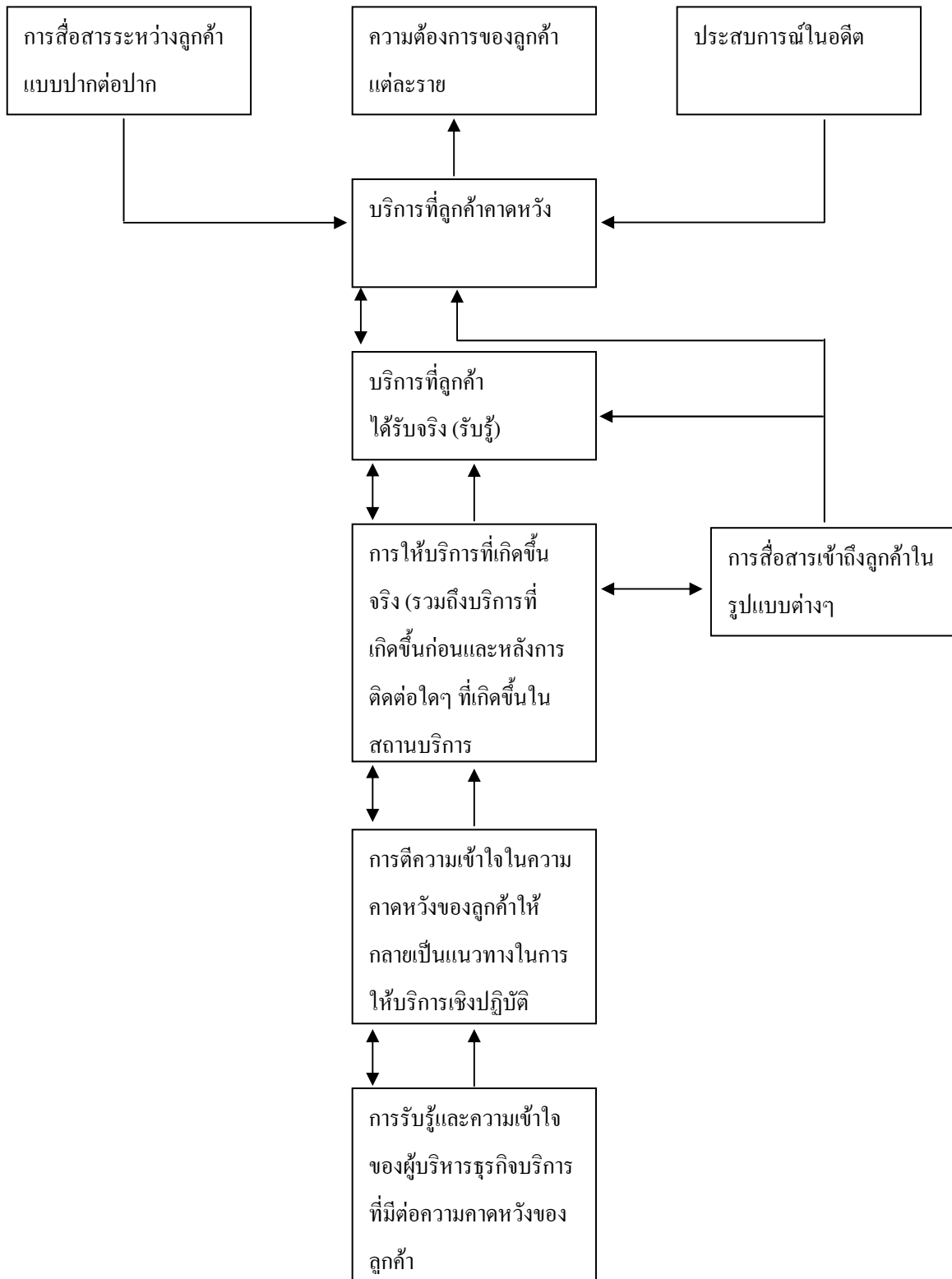
S คือ การบริการ (Service)

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการให้บริการมีความสำคัญต่อการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องสัมผัสกับประชาชนซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการ ซึ่งถ้าเป็นหน่วยงานของรัฐแล้วและมีการสัมผัสกับประชาชนอย่างใกล้ชิดก็จะต้องให้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักใหญ่ อันจะส่งผลไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

1. ตัวแบบคุณภาพของการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1995 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551 : 27) พบว่า มีช่องว่าง (Gap) หรืออุปสรรค 5 ประการ ที่ทำให้ผู้บริหารไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังภาพประกอบ 1.1



ภาพประกอบ 1.1 ลำดับขั้นตอนคุณภาพ

ที่มา : วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. ลำดับขั้นตอนคุณภาพ. 2549.

จากภาพลำดับขั้นตอนคุณภาพ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549 : 271 – 279 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ อ้นขาว 2551 : 29 - 32) นำมาอธิบายการจัดการบริการ ดังนี้

1. ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Consumer Expectation) และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Management Perception) หมายถึง ผู้บริหารไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด จึงจัดบริการตามที่ตนคิดว่าผู้รับบริการต้องการ ทำให้การให้บริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการอันแท้จริงของผู้รับบริการ

2. ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการและการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ หมายถึง ผู้บริหารจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริการถูกต้อง แต่ผู้บริหารไม่ได้เอาใจใส่อย่างจริงจังเพื่อกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการ

3. ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่ได้กำหนดไว้และบริการที่ได้ส่งมอบแก่ลูกค้า (Service Delivery) หมายถึง ผู้บริหารได้กำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่มีหลายปัจจัยที่มีผลทำให้การให้บริการจริงไม่เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ ทำให้บริการไม่มีคุณภาพ เช่น พนักงานให้บริการไม่มีความสามารถหรือไม่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่ได้กำหนดขึ้น

4. ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้และการสื่อสารภายนอกให้ผู้รับบริการทราบ (External Communication) หมายถึง การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการ แต่เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการกลับพบในสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตนได้รับ เช่น มีการกำหนดระยะเวลาการรอรับบริการไว้ แต่เมื่อมารับบริการกลับพบว่าบริการล่าช้าไปจากเวลาที่กำหนดไว้

5. ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (Perceived Service) และบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Service) หมายถึง ผลต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังในบริการหากบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะเป็นที่พึงพอใจและประทับใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับรู้น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจในการบริการและเป็นบริการที่ไม่ดี

จากสาเหตุที่ทำให้บริการด้อยคุณภาพข้างต้น นักการตลาดบริการมีแนวทางในการลดช่องว่าง (Closing Gap) ในการบริการเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ดังนี้

การสร้างสมดุลระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ประกอบด้วย

การปิดช่องว่างที่ 1 ศึกษาและทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า

- วิจัยตลาดเพื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

- สนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจบริการ ได้พบปะกับลูกค้าเพื่อจะได้เข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

- ลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า เนื่องจากพนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่น่าจะเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าได้ดีที่สุดในองค์กร

- เปลี่ยนความรู้และความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าเป็นมาตรการในการให้บริการจริง

การปิดช่องว่างที่ 2 กำหนดมาตรฐานการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

- ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ

- ผู้บริหารระดับกลางต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดขึ้น

- อบรมผู้บริหารระดับต้นหรือหัวหน้างาน ให้สามารถนำพาพนักงานให้บริการไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ

- พยายามทำให้การบริการเป็นมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ โดยการแทนที่

- พนักงานให้บริการด้วยเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

- กำหนดเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ชัดเจน ทำทายเป็นไปได้ และสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

- ต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจและยอมรับในเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

- ต้องมีการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ

- ให้รางวัลแก่ผู้บริหารและพนักงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การปิดช่องว่างที่ 3 ให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่ได้กำหนดขึ้น

- ทำให้พนักงานเกิดความกระฉับกระชวยในบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการตามมาตรฐาน

- ต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจในวิธีการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการให้บริการ

- วางคนให้เหมาะสมกับงาน โดยดูจากความสามารถและทักษะของพนักงานแต่ละคน

- อบรมพนักงานให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

- พัฒนาโปรแกรมการรับสมัครงานเพื่อดึงดูดคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน

- อบรมให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที

- จำกัดความสับสนในบทบาทที่เกิดขึ้นในหมู่พนักงานให้บริการ โดยเปิดโอกาสให้เขาเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วย

- ต้องมีการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ

- พัฒนาระบบการให้รางวัล เพื่อกระตุ้นและจูงใจพนักงานในการให้บริการตามมาตรฐาน

- ให้อำนาจแก่หัวหน้างานและพนักงานให้บริการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น)

- ต้องแน่ใจว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรได้ให้การสนับสนุนพนักงานให้บริการเพื่อพนักงานให้บริการจะสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้

- สร้าง “ทีมเวิร์ก” เพื่อพนักงานทุกคนจะได้ให้บริการด้วยความสามัคคี

- ทำให้ลูกค้าที่มาให้บริการ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตบริการ

การปิดช่องว่างที่ 4 ไม่ให้คำสัญญาแก่ลูกค้าในสิ่งที่ทำให้ไม่ได้ (ต้องให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า) แผนกโฆษณาและฝ่ายปฏิบัติการต้องพูดจากันอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากแผนกโฆษณาจะเป็นผู้ให้คำมั่นสัญญากับผู้บริโภค แต่ในทางกลับกันฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้ที่จะปฏิบัติตามสัญญาที่แผนกโฆษณาได้ให้ไว้

- การโฆษณาต้องสะท้อนให้ลูกค้าเห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของพนักงานให้บริการ

- ผู้ให้บริการ (ฝ่ายปฏิบัติการ) ควรที่จะได้เห็นชิ้นงานโฆษณาต่าง ๆ ก่อนที่จะออกไปสู่สายตาผู้บริโภค

- ในกรณีที่ธุรกิจบริการมีหลายสาขา เราต้องแน่ใจว่าแต่ละสาขาสสามารถให้บริการได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

- จัดการกับความคาดหวังของลูกค้า โดยให้ลูกค้าเห็นว่าความคาดหวังใดที่เป็นไปได้ และความคาดหวังใดที่เป็นไปไม่ได้ (พร้อมกับให้เหตุผลประกอบ)

- หาสาเหตุและอธิบายถึงปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่อาจส่งผลให้การบริการเกิดความบกพร่องและไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

- สิ่งสำคัญที่สุด คือ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการขายโดยพนักงานขายต้องไม่ให้สัญญาที่เกินจริงและเมื่อเราสามารถปิดช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 ได้ ช่องว่างที่ 5 หรือความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริงก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริการของธุรกิจเป็นบริการที่มีคุณภาพในสายตาของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารที่ดินราชพัสดุ

ความหมายของที่ดินราชพัสดุ

กลุ่มงานกฎหมาย กรมธนารักษ์ (2550 : 7) ได้อธิบายความหมายของที่ดินราชพัสดุไว้ ดังนี้
ที่ดินราชพัสดุ หมายความว่า อสังหาริมทรัพย์อันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินทุกชนิด เว้นแต่
สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1. ที่ดินรกร้างว่างเปล่า และที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้งหรือกลับมาเป็นของแผ่นดิน
โดยประการอื่นตามกฎหมายที่ดิน

2. อสังหาริมทรัพย์สำหรับพลเมืองใช้หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ของพลเมืองใช้ร่วมกัน
เป็นต้นว่า ที่ชายตลิ่ง ทางน้ำ ทางหลวง ทะเลสาบ

ส่วนอสังหาริมทรัพย์ของรัฐวิสาหกิจที่เป็นนิติบุคคลและขององค์กรปกครองท้องถิ่น
ไม่ถือว่าเป็นที่ดินราชพัสดุ

อสังหาริมทรัพย์อันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งเป็นที่ดินราชพัสดุตามพระราชบัญญัติที่ดิน
ราชพัสดุ พ.ศ. 2518 แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ก. สาธารณสมบัติของแผ่นดินซึ่งเป็นทรัพย์สินที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เพื่อประโยชน์
ของแผ่นดินโดยเฉพาะ เป็นต้นว่า ป้อม โรงทหาร และสำนักราชการบ้านเมือง

ข. ทรัพย์สินของแผ่นดินในส่วนที่ไม่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ซึ่งเป็นทรัพย์สิน
ที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้ประโยชน์อื่น ๆ นอกจากเพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ เป็นต้นว่า
บ้านพักข้าราชการ ที่ดินซึ่งทางราชการจัดให้เอกชนเช่าหรือเช่าทำประโยชน์

สาธารณสมบัติของแผ่นดิน หมายถึง ทรัพย์สินของแผ่นดิน ประเภทอสังหาริมทรัพย์
ที่ใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ หรือสงวนไว้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน กรณีที่เป็นประกาศสงวนหวงห้ามฯ
จะต้องมีการใช้ประโยชน์ในราชการจริง

อสังหาริมทรัพย์สำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันหรือสงวนไว้ใช้ร่วมกัน หมายถึง ประชาชน
ทั่วไปมีสิทธิใช้สอย หรือใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เช่น

1. ที่ชายตลิ่ง (ที่ดินที่อยู่ติดริมแม่น้ำ ทะเล ซึ่งในฤดูปกติน้ำท่วมถึง)
2. ทางน้ำ (แม่น้ำ ลำคลอง คู หนอง) แม่น้ำเงินดินเรือไม่ได้ แต่ถ้าเจ้าพนักงานปกครอง
ดูแลอยู่ก็ยังคงถือว่าเป็นทางน้ำ
3. ทางหลวง (ถนน ทางสาธารณะ) มิใช่ถนนหรือทางส่วนบุคคล
4. ที่ป่าช้าสาธารณะ
5. ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์

การได้มาซึ่งที่ราชพัสดุ

ที่ราชพัสดุ มีมาตั้งแต่ครั้งโบราณกาล ดังเช่นที่ปรากฏเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2464 โดยรองเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ มีหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ความว่า ที่ดินราชพัสดุที่กระทรวงพระคลังมหาสมบัติได้ปกครองอยู่เวลานี้ มีที่ดิน ตึก บ้าน เรือน สวน นา ตลอดจนสถานที่ว่าการกระทรวง และกรมต่าง ๆ ราชพัสดุประเภทนี้มีคงกระทรวงมาแต่เดิมบ้าง ได้รับและยึดจากเจ้าภีนาชอากรแทนพระราชทรัพย์ค้างบ้าง และได้รับโอนจากกระทรวงบางกระทรวง มีกระทรวงกลาโหม กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงคมนาคม เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้รับที่ดินเหลือจากเขตถนน ตามประกาศพระราชกฤษฎีกานั้นด้วย (กรมธนารักษ์, 2549 : 45) ซึ่งที่ราชพัสดุมีการได้มาจากหลายทาง ดังนี้

1. การประกาศสงวนหวงห้ามไว้ใช้ในราชการ โดยกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ประกาศสงวนหวงห้ามไว้ใช้ในราชการ เรียกว่า ที่หลวงหวงห้าม แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ไว้ใช้ราชการเป็นที่ราชพัสดุอยู่ในอำนาจของกระทรวงการคลัง

1.2 ไว้เพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้ร่วมกัน ซึ่งที่สาธารณะนี้อยู่ในอำนาจของกระทรวงมหาดไทย

2. ตกเป็นของรัฐเนื่องจากค้างชำระภาษีอากร เช่น กรณีที่ผู้ใดค้างชำระภาษีอากร และไม่สามารถชำระคืนภาษีอากรได้ในที่สุด จะถูกรัฐยึดที่ดินมาชำระแทน หรือเกิดจากเหตุผลบางประการ รัฐบาลจึงยึดทรัพย์สินผู้หนึ่งผู้ใดเป็นของรัฐบาล

3. โดยคำพิพากษาของศาล ในกรณีมีข้อพิพาทโต้แย้งกรรมสิทธิ์ในที่ดินราชพัสดุ และมีการฟ้องร้องต่อศาล ศาลได้พิจารณาจากพยานและหลักฐานต่าง ๆ แล้ว พิพากษาให้กระทรวงการคลังเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วมีสิทธิแต่เดิมอยู่แล้ว มิใช่เพิ่งได้มาเพราะคำพิพากษาของศาล

4. โดยการเวนคืน เช่น กรมชลประทานเวนคืนที่ดินเพื่อประโยชน์ในการชลประทาน กรมการบินพาณิชย์เวนคืนที่ดินเพื่อก่อสร้างท่าอากาศยาน

5. โดยผลของกฎหมาย เช่น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1753 “ภายใต้บังคับแห่งสิทธิของเจ้าหนี้กองมรดก เมื่อบุคคลใดถึงแก่ความตายโดยไม่มีทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรม หรือการตั้งมรดกนิยามพินัยกรรม มรดกของบุคคลนั้นตกทอดแก่แผ่นดิน” และมาตรา 1308 “ที่ดินแปลงใดเกิดที่งอกริมตลิ่ง ที่งอกย่อมเป็นทรัพย์สินของเจ้าของที่ดินแปลงนั้น” ได้แก่ ที่ดินที่งอกริมตลิ่งต่อเนื่องจากที่ดินราชพัสดุ

6. โดยกฎหมายพิเศษ เช่น ตกเป็นของรัฐตามคำสั่งนายกรัฐมนตรี ตามมาตรา 17 แห่งรัฐธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักร ตกเป็นของแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 ตกเป็นของแผ่นดินตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

7. ที่ดินเหลือเศษจากการเวนคืน เมื่อรัฐบาลเวนคืนที่ดินมาเพื่อใช้ประโยชน์ของรัฐบาล เช่น สร้างถนนหนทาง ซึ่งอาจมีส่วนที่เหลือจากการเวนคืนและมีเนื้อที่น้อย เจ้าของไม่อาจใช้ประโยชน์ได้ รัฐบาลก็จำเป็นต้องซื้อที่ดินเหลือเศษจากการเวนคืนนั้นมาเป็นทรัพย์สินของรัฐบาล

8. รัฐบาลซื้อด้วยเงินงบประมาณ ในปัจจุบันหน่วยงานของราชการทุกกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ได้ขยายหน่วยงานเพิ่มขึ้นตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นอีกทั้งภาวการณ์เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้การคมนาคมติดต่อประสานงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกัน เป็นไปได้ลำบาก จึงจำเป็นต้องขยายขยายสถานที่ทำการของราชการให้กว้างขวางขึ้น หรือย้ายหน่วยงานไปรวมกัน ณ สถานที่ใหม่ จึงทำให้ต้องตั้งเงินงบประมาณแผ่นดินขึ้นเพื่อซื้อที่ดินมาปลูกสร้างที่ทำการใหม่ ที่ดินเหล่านี้จึงเปลี่ยนชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินมาเป็นของรัฐ คือ เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ

9. เอกชนยกให้รัฐ ที่ดินเหล่านี้ราษฎรผู้เป็นเจ้าของที่ดินยกให้แก่รัฐเพื่อใช้เป็นสถานที่ตั้ง โรงเรียน โรงพยาบาล สถานีอนามัย เป็นต้น โดยอาจจะยกให้รัฐบาลโดยตรงหรือยกให้กระทรวง ทบวง กรมใดโดยตรง ซึ่งกระทรวง ทบวง กรมนั้นจะต้องนำขึ้นทะเบียนที่ราชพัสดุเป็นทรัพย์สินของรัฐบาล

10. โบราณสถาน กำแพงเมือง คูเมืองต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติโบราณสถานและโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 ให้กรมศิลปากรมีอำนาจประกาศให้ที่ดินแห่งไหนเป็นเขตโบราณสถาน และมีอำนาจบังคับเจ้าของที่ดินไม่ให้รื้อถอนตกแต่งซ่อมแซม โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากกรมศิลปากร อย่างไรก็ตาม กรมศิลปากรไม่ได้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินดังที่คนส่วนมากเข้าใจ เพราะกำแพงเมือง คูเมือง เป็นโบราณสถาน que สร้างขึ้นเพื่อเป็นป้อมปราการป้องกันศัตรูรุกราน จึงเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน เป็นที่ราชพัสดุที่อยู่ในความปกครอง ดูแล และเป็นกรรมสิทธิ์ของกระทรวงการคลัง ไม่ใช่ของกระทรวงศึกษาธิการ (กรมศิลปากร) แต่อย่างใด

11. โดยเหตุอื่น การได้มาซึ่งที่ราชพัสดุนอกเหนือจาก 10 ประการดังกล่าวข้างต้น ยังอาจได้มาจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ที่ดินที่รัฐได้มาจากการค้าประกัน เป็นต้น (กรมธนารักษ์, 2549 : 15)

การบริหารจัดการที่ราชพัสดุ

กรมธนารักษ์กำหนดแนวทางการดำเนินการบริหารจัดการที่ราชพัสดุ แบ่งเป็น 4 แนวทาง คือ

1. การใช้ที่ราชพัสดุในทางราชการ เพื่อเป็นการประหยัดเงินงบประมาณแผ่นดินในการจัดซื้อหรือเช่า ให้กระทรวง ทบวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรอื่นของรัฐใช้ประโยชน์เป็นอาคารสถานที่ราชการ เช่น เป็นที่ตั้งศูนย์ราชการ ศาลากลางจังหวัด โรงเรียน ที่ว่าการอำเภอ และใช้ราชการทหาร ฯลฯ เป็นต้น

2. การใช้ที่ราชพัสดุในทางด้านเศรษฐกิจ เป็นการพัฒนาที่ราชพัสดุในเชิงพาณิชย์ เน้นการบริหารทรัพยากรที่ราชพัสดุที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่ากับราคาของที่ดิน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การใช้ที่ราชพัสดุทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นการใช้ที่ราชพัสดุเพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่รัฐบาลกำหนดขึ้น เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ประเทศชาติ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ฯลฯ เป็นต้น

4. การพัฒนาที่ราชพัสดุเพื่อการสร้างรายได้และเพิ่มมูลค่าทรัพย์สิน เป็นการจัดทำโครงการพัฒนาจัดประโยชน์ที่ราชพัสดุ เพื่อสร้างรายได้เข้ารัฐและเพิ่มมูลค่าให้ทรัพย์สินมากขึ้น (กรมธนารักษ์, 2545)

เมื่อพิจารณาแนวทางการบริหารที่ราชพัสดุดังกล่าวแล้ว สามารถแบ่งที่ราชพัสดุดอกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินซึ่งใช้หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ เช่น สถานที่ราชการต่าง ๆ โบราณสถาน กำแพงเมือง คูเมือง ตลอดจนที่ดินที่มีประกาศสงวนหวงห้ามตั้งแต่ครั้งสมัยสมบูรณาญาสิทธิราช

2. ที่ราชพัสดุ ที่เป็นทรัพย์สินแผ่นดินธรรมดา ซึ่งมีได้ใช้ หรือสงวนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ ทั้งนี้ การใช้ประโยชน์อาจจะเป็น โดยข้าราชการแต่มีใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการโดยตรง เช่น บ้านพักข้าราชการ หรือจะนำไปใช้เพื่อจัดหาประโยชน์นำรายได้ส่งเข้าแผ่นดิน ซึ่งการจัดให้มีผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัยเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อปลูกบ้านพักอาศัย ก็เป็นการจัดหาประโยชน์ในลักษณะหนึ่งแบบกึ่งสงเคราะห์กึ่งหาประโยชน์

การจัดการประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ

ที่ดินราชพัสดุใช้ในราชการ วัตถุประสงค์หลักของที่ดินราชพัสดุ คือ เพื่อใช้ในราชการ โดยกรมธนารักษ์จะเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งขอใช้ที่ดินราชพัสดุ เพื่อประโยชน์ในทางราชการได้ตามความจำเป็นและสมควร ถ้าส่วนราชการใดเลิกใช้ก็จะจัดให้ส่วนราชการอื่นใช้ ซึ่งจะเป็นการประหยัดงบประมาณแผ่นดินในการจัดซื้อที่ดินเพื่อใช้ราชการ

ที่ดินสงวนไว้ใช้ในราชการ เป็นที่ดินราชพัสดุที่อยู่ในความครอบครองของส่วนราชการต่าง ๆ เดิมอาจใช้ประโยชน์และได้เลิกใช้ไปแล้ว หรือใช้ไม่เต็มพื้นที่ ส่วนราชการจะต้องส่งคืนที่ดินราชพัสดุ

ที่ดินราชพัสดุจัดให้เช่า ที่ดินราชพัสดุแปลงใดที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือไม่ได้สงวนไว้ใช้ในราชการ ก็สามารถนำมาจัดให้เช่าหารายได้เข้าแผ่นดินได้ เช่น การให้เช่าที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ประกอบเกษตรกรรม หรือเพื่อประโยชน์อย่างอื่น

ที่ดินราชพัสดุที่เป็นที่ว่าง เป็นที่ดินราชพัสดุที่ไม่มีผู้ใดครอบครองหรือใช้ประโยชน์ ซึ่งจะรวมถึงที่ดินราชพัสดุที่รับคืนจากส่วนราชการเพื่อให้ส่วนราชการที่ประสงค์จะใช้ก็สามารถขอใช้ได้

การจัดการประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ (จัดให้เช่า) ที่ดินราชพัสดุแปลงใดที่ไม่ได้สงวนไว้ใช้ในราชการ สามารถจะนำมาจัดหาประโยชน์หารายได้เข้ารัฐ โดยการจัดให้เช่า ซึ่งมีทั้งจัดให้เช่าที่ดินเพื่ออยู่อาศัย เพื่อการเกษตร และเพื่อประโยชน์อย่างอื่น หรือถ้าเป็นที่ดินราชพัสดุที่อยู่ในทำเลที่เหมาะสมที่จะปลูกสร้างอาคารยกกรรมสิทธิ์ให้กระทรวงการคลัง โดยกระทรวงการคลังได้วางระเบียบกฎเกณฑ์ไว้ และให้อำนาจกรมธนารักษ์ดำเนินการบริหารงานด้านการจัดการประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ทางสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ กล่าวโดยสรุป ที่ดินราชพัสดุสามารถนำไปจัดหาประโยชน์อื่น ๆ ใน 3 ลักษณะ

1. ลักษณะกึ่งสงเคราะห์กึ่งหารายได้ คือ ต้องการหารายได้เข้ารัฐและสงเคราะห์ช่วยเหลือราษฎรที่ไร้ที่ทำกินและที่อยู่อาศัย โดยจะเรียกเก็บค่าเช่าในอัตราค่อนข้างต่ำ

2. ลักษณะเชิงพาณิชย์ เป็นการนำที่ดินราชพัสดุที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เจริญแล้ว หรือมีความเหมาะสมมาพัฒนาจัดหาประโยชน์ในเชิงธุรกิจ โดยยึดหลักให้เกิดประโยชน์สูงสุดคุ้มค่าและคำนึงถึงประโยชน์ที่สังคมจะต้องได้รับ เช่น อนุรักษ์สภาพแวดล้อม พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ให้เกิดการกระจายรายได้ และส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ลักษณะสนับสนุนในองค์กรของรัฐวิสาหกิจได้มีที่ตั้งดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ เพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ จะเรียกเก็บผลประโยชน์ตอบแทนต่างกันตามประเภทกิจกรรมขององค์กรของรัฐที่เช่า

การจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ

1. การจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2522 จนถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2541 ในส่วนของจังหวัดทุกจังหวัด อำเภออื่น ๆ นอกจากอำเภอเมืองเป็นหน้าที่ของสรรพากรอำเภอ เป็นผู้จัดเก็บค่าเช่า การชำระค่าเช่าผู้เช่าจะต้องไปชำระค่าเช่า ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ อันเป็นที่ตั้งของที่ราชพัสดุที่ผู้เช่าเช่าไว้กับทางราชการ (เป็นงานที่กรมธนารักษ์ฝากไว้กับกรมสรรพากร)

2. นับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2541 เป็นต้นมา การจัดเก็บค่าเช่าเป็นภาระหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์จังหวัด ซึ่งทุกจังหวัด ที่ตั้งของสำนักงานจะอยู่ในเขตอำเภอเมือง ผู้เช่าที่ราชพัสดุ ในทุกอำเภอจะต้องนำค่าเช่าไปชำระที่สำนักงานธนารักษ์จังหวัดเพียงแห่งเดียว (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ในปัจจุบัน)

3. การชำระค่าเช่าตามเงื่อนไขสัญญาเช่าที่ดินราชพัสดุ เพื่อยุอาศัย (แบบ ส 1/27) ข้อ 3 กำหนดไว้ว่า ผู้เช่าสัญญาว่าจะชำระค่าเช่าเป็นรายปีในปีต่อ ๆ ไปถัดจากปีที่ได้ชำระเป็นค่าเช่าล่วงหน้าไว้แล้ว ณ ที่ทำการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้เช่าภายในเดือนกุมภาพันธ์ ของทุก ๆ ปี ข้อ 10 กำหนดไว้ว่า การชำระค่าเช่า ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม หรือเงินอื่นใดที่ผู้เช่าต้องชำระให้แก่ผู้ให้เช่าตามกำหนดเวลา หากชำระเกินกำหนดเวลา ผู้เช่าจะต้องชำระเงินเพิ่มขึ้นจากเงินดังกล่าวเป็นเบี้ยปรับให้ผู้ให้เช่าอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือน ของเงินที่ค้างชำระเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

4. วิธีการจัดเก็บและเร่งรัดหนี้ค้างชำระ กรมธนารักษ์ได้ออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าเช่านอกสถานที่ทำงานถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้จัดเก็บเงินผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุนอกสถานที่ทำงานได้เฉพาะรายที่ค้างชำระเงินค่าเช่าหรือเงินผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุทุกกรณี

2. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามข้อ 1 จะต้องเป็นข้าราชการตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป

3. ในการออกไปจัดเก็บหนี้ค้างชำระทุกครั้ง ให้ธนารักษ์พื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดเก็บเงินผลประโยชน์นั้น มีหน้าที่ตรวจสอบสถานที่ราชพัสดุนั้น รวมถึงบริเวณที่ติดต่อกันด้วย ถ้าปรากฏว่ารายใดปฏิบัติหรือประพฤติดิฉันสัญญาเช่าอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีผู้ใดกระทำการละเมิดต่อที่ราชพัสดุนั้นหรือไม่ เช่น ผู้เช่าที่ราชพัสดุยังเป็นคนเดิมหรือไม่ ได้มีการดัดแปลงเพิ่มเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือได้มีการให้เช่าช่วงที่ดินหรืออาคารราชพัสดุเพื่อหาประโยชน์หรือไม่ หรือมีผู้เข้ามาใช้ที่ราชพัสดุโดยมิได้รับอนุญาตหรือไม่ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

4. การรับชำระเงินให้ธนารักษ์จังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินทุกครั้งและเมื่อจัดเก็บมาแล้วให้นำเงินที่ได้รับ พร้อมกับสำเนาใบเสร็จรับเงินและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บในวันนั้น ส่งมอบต่อเจ้าหน้าที่การเงินหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานการเงินในวันเดียวกัน หรือในวันเปิดทำการถัดไปเป็นอย่างช้าที่สุด

5. ให้เจ้าหน้าที่การเงินหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานการเงินตรวจรับเงินที่เก็บมากับสำเนาใบเสร็จรับเงิน เมื่อถูกต้องตรงกันให้แสดงยอดรวมเงินรับทั้งสิ้นในสำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับสุดท้ายพร้อมกับลงลายมือชื่อกำกับไว้ก่อนนำส่งเป็นหลักฐานในการลงบัญชี

6. ให้ธนารักษ์พื้นที่หรือฝ่ายรายได้ตรวจสอบจำนวนเงินผลประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้จัดเก็บเงินผลประโยชน์ตามข้อ 1 กับจำนวนใบเสร็จรับเงินและเอกสารอื่นที่จัดเก็บเป็นประจำทุกวัน หากมีปัญหาให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

7. ให้ธนารักษ์พื้นที่หรือฝ่ายรายได้จัดให้มีการควบคุมใบเสร็จรับเงินอย่างรัดกุม โดยทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินแสดงจำนวนเล่มที่มีอยู่ทั้งสิ้น จำนวนที่เบิกใช้ และจำนวนคงเหลือ พร้อมทั้งจะตรวจสอบได้เสมอ

สภาพและที่ตั้งของที่ราชพัสดุแบ่งเป็นทำเลต่าง ๆ ดังนี้

ทำเลชั้น 1 หมายถึง ที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับถนนซึ่งมีความกว้างตั้งแต่ 8 เมตรขึ้นไป และหรือตั้งอยู่ในแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีที่สุดในท้องถิ่น

ทำเลชั้น 2 หมายถึง ที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับแม่น้ำหรือถนนซึ่งมีความกว้างตั้งแต่ 6 เมตร แต่ไม่ถึง 8 เมตร และหรือตั้งอยู่ในแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีเป็นลำดับรองจากทำเลชั้น 1 หรือที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับถนนซึ่งมีความกว้างตั้งแต่ 8 เมตรขึ้นไป และอยู่ห่างจากแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีที่สุดในท้องถิ่นไม่เกิน 80 เมตร

ทำเลชั้น 3 หมายถึง ที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับแม่น้ำหรือถนนซึ่งมีความกว้างตั้งแต่ 4 เมตร แต่ไม่ถึง 6 เมตร และหรือตั้งอยู่ในแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีเป็นลำดับรองจากทำเลชั้น 2 หรือที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับแม่น้ำหรือถนนซึ่งมีความกว้างตั้งแต่ 6 เมตร แต่ไม่ถึง 8 เมตร และตั้งอยู่ห่างจากแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีเป็นลำดับรองจากทำเลชั้น 2 ไม่เกิน 80 เมตร

ทำเลชั้น 4 หมายถึง ที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับแม่น้ำ คลอง หรือถนนซึ่งมีความกว้างต่ำกว่า 4 เมตร และหรือตั้งอยู่ในแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีเป็นลำดับรองจากทำเลชั้น 3 หรือที่ราชพัสดุที่อยู่ติดกับแม่น้ำหรือถนนซึ่งมีความกว้างตั้งแต่ 4 เมตร แต่ไม่ถึง 6 เมตร และตั้งอยู่ห่างจากแหล่งที่ใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจได้ดีเป็นลำดับรองจากทำเลชั้น 3 ไม่เกิน 80 เมตร

ทำเลชั้น 5 หมายถึง ที่ราชพัสดุที่อยู่นอกเหนือจากทำเลชั้น 1 ถึงทำเลชั้น 4 หรือที่ราชพัสดุที่รถยนต์นั่งเข้าไม่ถึง

อัตราค่าเช่า ค่าทดแทนที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย

- ในกรุงเทพมหานคร ให้คิดค่าเช่าไม่ต่ำกว่าตารางวาละ 0.50 บาทต่อเดือน ตามทำเล
- ในจังหวัดอื่น ให้คิดค่าเช่าไม่ต่ำกว่าตารางวาละ 0.25 บาทต่อเดือน ตามทำเล

อัตราค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัย ในกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ราคาที่ดิน บาท/ ตารางวา	อัตราค่าเช่าตามสภาพและที่ตั้งของที่ราชพัสดุ บาท/ตารางวา/เดือน				
		ทำเลชั้น 5	ทำเลชั้น 4	ทำเลชั้น 3	ทำเลชั้น 2	ทำเลชั้น 1
1	ไม่เกิน 1,000	0.50	1	1.50	2	2.50
2	1,001 – 2,000	1	1.50	2	2.50	3
3	2,001 – 3,000	1.50	2	2.50	3	3.50
4	3,001 – 5,000	2	2.50	3	3.50	4.50
5	5,001 – 10,000	2.50	3	3.50	4.50	6
6	10,001 – 20,000	3	3.50	4.50	6	8
7	20,001 – 30,000	3.50	4.50	6	8	10
8	30,001 – 40,000	4.50	6	8	10	12
9	40,001 – 50,000	6	8	10	12	14
10	50,001 – 60,000	8	10	12	14	16
11	60,001 – 70,000	10	12	14	16	18
12	70,001 – 80,000	12	14	16	18	20
13	80,001 – 90,000	14	16	18	20	22
14	90,001 – 100,000	16	18	20	22	24
15	100,001 – 110,000	18	20	22	24	26
16	110,001 – 120,000	20	22	24	26	28
17	120,001 – 130,000	22	24	26	28	30
18	130,001 – 140,000	24	26	28	30	32
		ให้กำหนดช่วงราคาประเมินที่ดินลำดับถัดไปเพิ่มขึ้นลำดับละ 10,000 บาท/ตารางวา แล้วกำหนดอัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุในแต่ละทำเลชั้นเพิ่มขึ้นในสัดส่วนเดียวกับอัตราค่าเช่าในช่วงราคาที่ดินลำดับก่อนหน้าของบัญชี				

ตาราง 1.1 อัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัย ในกรุงเทพมหานคร

ที่มา : เอกสารหมายเลข 1 แนบท้ายคำสั่งกรมราชรักษ์ ที่ 296/2553. หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าเช่าค่าทดแทนเกี่ยวกับการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ. กรุงเทพมหานคร : หน้า 19.

อัตราค่าเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัย ในจังหวัดอื่น

ลำดับที่	ราคาที่ดิน บาท/ ตารางวา	อัตราค่าเช่าตามสภาพและที่ตั้งของที่ราชพัสดุ บาท/ตารางวา/เดือน				
		ทำเลชั้น 5	ทำเลชั้น 4	ทำเลชั้น 3	ทำเลชั้น 2	ทำเลชั้น 1
1	ไม่เกิน 500	0.25	0.40	0.50	0.75	1
2	501 – 1,000	0.40	0.50	0.75	1	1.25
3	1,001 – 2,000	0.50	0.75	1	1.25	1.50
4	2,001 – 3,000	0.75	1	1.25	1.50	2
5	3,001 – 5,000	1	1.25	1.50	2	3
6	5,001 – 10,000	1.25	1.50	2	3	4.50
7	10,001 – 20,000	1.50	2	3	4.50	6
8	20,001 – 30,000	2	3	4.50	6	8
9	30,001 – 40,000	3	4.50	6	8	10
10	40,001 – 50,000	4.50	6	8	10	12
11	50,001 – 60,000	6	8	10	12	14
12	60,001 – 70,000	8	10	12	14	16
13	70,001 – 80,000	10	12	14	16	18
14	80,001 – 90,000	12	14	16	18	20
15	90,001 – 100,000	14	16	18	20	22
16	100,001 – 110,000	16	18	20	22	24
17	110,001 – 120,000	18	20	22	24	26
18	120,001 – 130,000	20	22	24	26	28
ให้กำหนดช่วงราคาประเมินที่ดินลำดับถัดไปเพิ่มขึ้นลำดับละ 10,000 บาท/ตารางวา แล้วกำหนดอัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุในแต่ละทำเลชั้นเพิ่มขึ้นในสัดส่วนเดียวกับอัตราค่าเช่าในช่วงราคาที่ดินลำดับก่อนหน้าของบัญชี						

ตาราง 1.2 อัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัย ในจังหวัดอื่น

ที่มา : เอกสารหมายเลข 1 แนบท้ายคำสั่งกรมธนารักษ์ ที่ 296/2553. หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าเช่า
ค่าทดแทนเกี่ยวกับการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ. กรุงเทพมหานคร : หน้า 20.

การเร่งรัดจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุค้างชำระ

อาศัยอำนาจตามระเบียบกรมธนารักษ์ว่าด้วยการเร่งรัดจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุที่ค้างชำระ พ.ศ. 2547 บัญญัติไว้ว่า ข้อ 4

หน่วยจัดเก็บ หมายความว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่

หน่วยเร่งรัด หมายความว่า สำนักงานธนารักษ์ภาค หรือกลุ่มงานตรวจสอบภายใน
ค่าเช่าที่ราชพัสดุที่ค้างชำระ หมายความว่า ค่าเช่าที่ราชพัสดุและหรือเงินอื่นใดเกี่ยวกับที่ราชพัสดุที่ต้องชำระตามเวลาที่กำหนดแต่มิได้ชำระ

ผู้ค้างชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ หมายความว่า ผู้ต้องรับผิดชอบชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุที่ค้างชำระ

ข้อ 6 เมื่อมีค่าเช่าที่ราชพัสดุที่ค้างชำระให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร หรือธนารักษ์พื้นที่แล้วแต่กรณี พร้อมทั้งจัดทำหนังสือเสนอผู้มีอำนาจจัดให้เช่าเพื่อแจ้งให้ผู้ค้างชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุนำเงินมาชำระภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือดังกล่าว

ข้อ 7 เมื่อครบกำหนดชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุค้างชำระตามข้อ 6 แล้ว หน่วยจัดเก็บยังไม่ได้รับค่าเช่าที่ราชพัสดุที่ค้างชำระให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครหรือธนารักษ์พื้นที่แล้วแต่กรณี และให้จัดทำหนังสือเสนอผู้มีอำนาจจัดให้เช่าเพื่อแจ้งให้ผู้ค้างชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุนำเงินมาชำระภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือดังกล่าวโดยการนำส่งหนังสือให้ดำเนินการตามข้อ 6 วรรคสอง

ข้อ 8 เมื่อครบกำหนดเวลาตามหนังสือแจ้งในข้อ 7 แล้ว หากไม่มีการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุตามกำหนดเวลาหรือหนังสือตามข้อ 6 หรือข้อ 7 ถูกส่งคืนหรือไม่มีผู้รับ ให้หน่วยจัดเก็บรายงานกรมธนารักษ์เพื่อดำเนินการต่อไปพร้อมทั้งส่งสำเนาให้หน่วยเร่งรัดทราบ

ข้อ 9 หากมีการนำเงินค่าเช่าที่ราชพัสดุค้างชำระมาชำระทั้งหมดให้หน่วยจัดเก็บรับไว้และรายงานกรมธนารักษ์พร้อมทั้งส่งสำเนาให้หน่วยเร่งรัดทราบ

กรณีที่มีการนำเงินค่าเช่าที่ราชพัสดุที่ค้างชำระมาชำระบางส่วน ให้หน่วยจัดเก็บรับไว้แล้วรายงานกรมธนารักษ์พร้อมทั้งส่งสำเนาให้หน่วยเร่งรัดทราบ และเร่งรัดให้มีการชำระเงินส่วนที่เหลือและเงินที่ต้องเรียกเก็บเพิ่มขึ้นอันเนื่องจากการค้างชำระให้ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่หน่วยจัดเก็บเห็นสมควร

แต่ต้องไม่เกินหนึ่งปี ทั้งนี้ ให้หน่วยจัดเก็บดำเนินการเร่งรัดจัดเก็บเงินดังกล่าวให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดข้างต้น

ข้อ 10 ให้หน่วยเร่งรัดมีหน้าที่ติดตาม เร่งรัด ประสานงาน ให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาให้หน่วยจัดเก็บพร้อมทั้งประเมินผลการเร่งรัดค่าเช่าที่ราชพัสดุค้างชำระเป็นรายพื้นที่เสนอ กรมธนารักษ์ภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดไป

กรณีเช่าที่ดินเพื่ออยู่อาศัย ประกอบการเกษตร หรือเพื่อสาธารณกุศลที่ไม่ได้มุ่งหากำไร และกรรมสิทธิ์อาคารในที่ดินที่เช่ามิได้ตกเป็นของผู้ให้เช่า

ค่าเสียหาย = ค่าเช่าที่ดิน (ปรับเพิ่มตามระเบียบฯ ด้วยถ้ามี) + ค่าเสียหายอื่น ๆ (ถ้ามี) + เงินเพิ่มตามระยะเวลาที่ยังไม่ได้รับชำระเงินค่าเช่าและค่าเสียหายอื่น ๆ ในอัตราร้อยละ 1.5 (หนึ่งจุดห้า) ต่อเดือนของเงินที่ยังไม่ได้รับชำระ

แนวคิดเกี่ยวกับกรมธนารักษ์

กรมธนารักษ์ได้รับการก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ตรงกับรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยรวมกรมที่มีหน้าที่สำคัญ ๆ ไว้ถึง 4 กรม ด้วยกันคือ

- กรมกษาปณ์สิทธิการ
- กรมพระคลังมหาสมบัติ
- กรมเงินตรา
- กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา

ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2476 ซึ่งแต่เดิมใช้ชื่อว่ากรมพระคลัง และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมคลัง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2476 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ สำนักงานและกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2495 จากนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2495 จึงได้เปลี่ยนชื่อจากกรมคลัง เป็น "กรมธนารักษ์" เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2495 ครอบคลุมถึงปัจจุบันสำหรับกรมต่าง ๆ ที่มารวมกันเป็น กรมธนารักษ์นั้นต่างมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

กรมกษาปณ์สิทธิการ

กำเนิดขึ้นเนื่องจากเมื่อปี พ.ศ. 2400 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 เนื่องจากทรงมีพระราชดำริที่จะจัดตั้ง โรงกษาปณ์ทำเหรียญแบบขึ้นตามลักษณะสากลนิยมใช้แทนเงินพดด้วง จึงมีพระราชกระแสรับสั่งให้คณะทูตไทยที่ส่งไปเจริญทางพระราชไมตรีกับประเทศอังกฤษ จัดซื้อเครื่องทำเงินมาถวาย และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างโรงงานขึ้นในพระบรมมหาราชวัง

โดยได้ติดตั้งเครื่องจักรเสร็จเรียบร้อยเมื่อต้นปี พ.ศ. 2403 พระราชทานนามว่า "โรงกระสาปณ์สิทธิการ" ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมกระสาปณ์" และเป็น "กองกษาปณ์" และเป็น "สำนักกษาปณ์" ในปัจจุบัน

กรมพระคลังมหาสมบัติ

เดิมมีชื่อเรียกว่า "กรมเก็บ" ขึ้นกับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นพระคลังแผ่นดินสำหรับรับจ่ายและรักษาพระราชทรัพย์ทั้งปวงในกรุงเทพมหานคร และเป็นต้นเรื่องรับส่งเงินแผ่นดินถึงพระคลังในหัวเมืองทั่วราชอาณาจักร ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อจากกรมเก็บเป็นกรมพระคลังมหาสมบัติเมื่อปี พ.ศ. 2455

กรมเงินตรา

กำเนิดขึ้นโดยประกาศพระราชบัญญัติธนบัตร พ.ศ. 2445 โดยรัฐออกเงินกระดาษรูปตัวสัญญาใช้เงินตามกฎหมายเรียกว่า "ธนบัตร" โดยสัญญาจะจ่ายเงินให้แก่ผู้นำตัวมาขึ้นทันที เจ้าพนักงานผู้ออกธนบัตรและผู้รับจ่ายเงินขึ้นธนบัตรให้เรียกว่า "กรมธนบัตร" ต่อมาในปี พ.ศ. 2452 กรมธนบัตร ได้โอนไปขึ้นกับกรมตำรวจและกรมสารบัญชี ซึ่งภายหลังได้ชื่อใหม่ว่า กรมบัญชีกลาง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2471 จึงได้เปลี่ยน ชื่อจาก "กรมธนบัตร" เป็น "กรมเงินตรา" เมื่อมีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2476 แล้ว

กรมเงินตราได้ลดฐานะลงเป็น กองเงินตรา สังกัดกรมพระคลัง โดยมีหน้าที่ เกี่ยวกับธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ ต่อมาเมื่อได้จัดตั้งธนาคารแห่งประเทศไทยขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2485 กิจการเกี่ยวกับธนบัตรจึงเป็นหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยหน้าที่ของกองเงินตรา ไปอยู่กับฝ่ายออกบัตรธนาคาร กรมเงินตราจึงพ้นไปจากกรมธนารักษ์

กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา

เป็นกรมสุดท้ายที่ได้ถูกยุบรวมมาอยู่ในสังกัดกรมพระคลัง คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเงินในพระองค์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและเกี่ยวกับพระราชทรัพย์ของบรมวงศ์ และดูแลที่ดินซึ่งมีผู้อุทิศแต่ประโยชน์ให้วัดหรือพระศาสนา ซึ่งเรียกว่า "ที่กัลปนา" อีกด้วย แต่ปัจจุบันเป็นหน้าที่ของกรมการศาสนาเป็นผู้ดูแล จากการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ได้มีการโอนสำนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มาสังกัดกรมธนารักษ์ ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 ในปัจจุบันกรมธนารักษ์มีภารกิจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านที่ราชพัสดุ ด้านเหรียญกษาปณ์และบริหารเงินตรา ด้านทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน

สถานที่ทำการแห่งแรกของกรมธนารักษ์ตั้งอยู่บริเวณถนนเขื่อนชั้นชั้นนิเวศในพระบรมมหาราชวังจวบจนกระทั่งในปี 2503 จึงย้ายที่ทำการจากพระบรมมหาราชวัง มาอยู่ที่ถนนจักรพงษ์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10400 และในปี 2535 ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ในบริเวณกระทรวงการคลัง ถนนพระราม 6 แขวงสามเสน ใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

นอกจากนี้ยังมีที่ทำการของหน่วยงานในสังกัดกรมธนารักษ์ (ไม่รวมสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ซึ่งตั้งอยู่ทุกจังหวัด 75 จังหวัด) มีที่ทำการอยู่นอกกรม ดังนี้

สำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

ตั้งอยู่ในบริเวณพระบรมมหาราชวัง ถนนหน้าพระลาน แขวงพระราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

สำนักขาปณ์

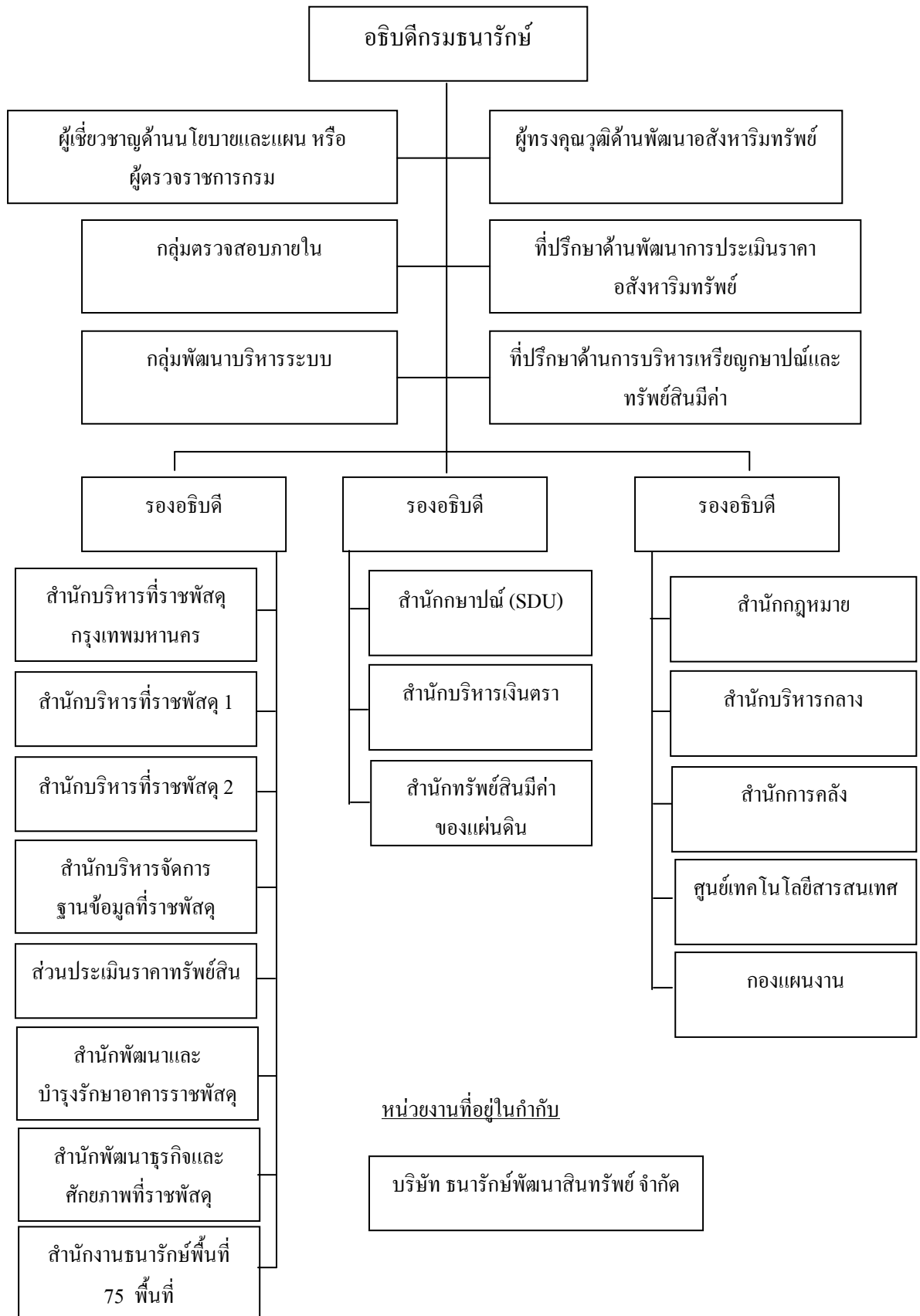
ตั้งอยู่ เลขที่ 13/1 หมู่ 2 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

สำนักบริหารเงินตรา

ตั้งอยู่ที่ถนนจักรพงษ์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

สำนักประเมินราคาทรัพย์สิน

อาคารบางกอกน้อย ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางบำรุ เขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร และอาคารตลิ่งชัน ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร และเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2552 ได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 อาคารศูนย์ประชุม ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



ภาพประกอบ 1.2 โครงสร้างการบริหารงานของกรมธนารักษ์

ที่มา : คู่มือติดต่อราชการกรมธนารักษ์. 2553. หน้า 7.

ประวัติสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติแบ่งส่วนราชการกรมธนารักษ์ เมื่อประมาณปีพุทธศักราช พ.ศ.2518 ใช้ชื่อสำนักงานราชพัสดุจังหวัด มีราชพัสดุจังหวัดตรังเป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด เป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ประมาณปี 2541 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น สำนักงานธนารักษ์จังหวัด เพื่อให้ชื่อสอดคล้องกับกรมธนารักษ์ซึ่งเป็นกรมต้นสังกัด โดยมีธนารักษ์จังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ยังคงเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาค

ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2545 ได้มีการเปลี่ยนชื่อมาเป็นสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง มีธนารักษ์พื้นที่ตรังเป็นหัวหน้าข้าราชการประจำพื้นที่ เป็นหน่วยงานสังกัดราชการส่วนกลาง จนถึงปัจจุบัน

"มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนา ศักยภาพที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้งการจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับเงินคงคลังและเงินตราที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย"

♣ ปกครอง ดูแล บำรุงรักษาที่ราชพัสดุให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม พร้อมจะนำไปใช้ประโยชน์

♣ ควบคุม ดูแล การใช้ที่ราชพัสดุให้เป็นไปตามกฎหมาย

♣ พัฒนาที่ราชพัสดุเพื่อเพิ่มมูลค่าและหรือรายได้

♣ ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ให้ได้มาตรฐานครอบคลุมพื้นที่ทั่วจังหวัดตรัง

♣ สนับสนุนนโยบายและภารกิจของจังหวัดตรัง

ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล กรมธนารักษ์ และจังหวัดตรัง

ฝ่ายบริหารทั่วไป :

- ปฏิบัติงานสารบรรณและธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านบุคลากร
- รวบรวมจัดทำผลการปฏิบัติงานสถิติข้อมูล

- บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และงานเกี่ยวกับสารสนเทศ
- จัดเก็บ ดูแลเอกสารของทางราชการ
- จัดทำสัญญาเช่าทะเบียนรายตัวผู้เช่า และบัตรประจำตัวผู้เช่า
- ควบคุม ดูแล เก็บรักษาเงินที่จัดเก็บได้และจัดทำบัญชีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรวบรวมเงินนำส่งกองคลัง
- เร่งรัด ติดตาม ทวงถามเงินค้างชำระทุกประเภท ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำงบประมาณการรายได้ประจำปี

ส่วนจัดการฐานข้อมูล :

- ด้านทะเบียนและหลักฐานที่ราชพัสดุ
- ด้านสำรวจและส่งเสริมการรังวัด
- งานด้านการวางแผนและการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการขอคืนการใช้ประโยชน์
- ดำเนินการเกี่ยวกับการโอนกรรมสิทธิ์
- ดำเนินการเกี่ยวกับการโต้แย้งกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ

ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ :

ด้านบริหารจัดการที่ราชพัสดุ

- อนุญาตให้ส่วนราชการใช้ที่ดิน และหรือสิ่งปลูกสร้างที่ราชพัสดุ
- อนุญาตให้ส่วนราชการใช้ทรัพยากรที่ราชพัสดุ
- อนุญาตให้ส่วนราชการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การใช้ที่ราชพัสดุ ฯลฯ

ด้านการพัฒนาและจัดหาประโยชน์

- การจัดให้เช่า การจัดหาประโยชน์ การทำสัญญาต่างตอบแทนอื่น
- การโอนสิทธิการเช่าเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การเช่า
- การต่ออายุสัญญาเช่า การให้เช่าแทนผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม ฯลฯ

ส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน :

- ประเมินราคาที่ดินรายบล็อก รายแปลง อาคารชุด
- กำหนดมาตรฐานต้นทุน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง
- ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ประเมินราคาโรงเรียนและสิ่งปลูกสร้างที่ยังไม่แล้วเสร็จ
- ประเมินราคาเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น การเวนคืน การแลกเปลี่ยน การจัดซื้ออสังหาริมทรัพย์ของหน่วยงานอื่น
- ให้บริการสอบถามข้อมูลราคาประเมินที่ดินรายบล็อก รายแปลง โรงเรียนสิ่งปลูกสร้าง และอาคารชุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงศ์ สินเจริญกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง พบว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 ตัวอย่าง แยกเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 เพศหญิง ร้อยละ 49.2 มีอายุในช่วง 26 – 35 ปี ระดับการศึกษา จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย ม. 4 – ม. 6 หรือ ปวช. ร้อยละ 27.8 อาชีพทำกิจการส่วนตัว ร้อยละ 25.8 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 29.3 พื้นที่ที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟอยู่ในเขตเทศบาล ร้อยละ 53.5 และลักษณะของสถานที่ใช้ไฟฟ้าเป็นบ้านอยู่อาศัย ร้อยละ 88.9

ระดับความพึงพอใจโดยทั่วไปในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.59 ยกเว้นระยะเวลาที่รอในการติดต่อขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังต้องเร่งปรับปรุงระยะเวลาที่รอในการติดต่อขอรับบริการให้รวดเร็วขึ้น และระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ ให้ประกันกับผู้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ยกเว้น การแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.45 อยู่ในระดับมาก

กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินกู้สำหรับผู้ซื้อบ้านทั่วไป ด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ใช้บริการด้านชำระค่าสาธารณูปโภคโดยวิธีชำระผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่พบว่า ธนาคารมีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้านประเภทการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เช่น ประเภทด้านเงินกู้ ด้านเงินฝาก ด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภค/บริการเงินกู้ที่แตกต่างกัน พบว่าการใช้บริการแต่ละประเภทที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

จิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ พบว่า

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน เป็นเพศหญิง 126 เพศชาย 124 คน โดยมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามากที่สุด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท อาชีพส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว

2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ ในสิ่งที่ได้รับ ความเป็นจริง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ด้านระดับความสามารถของการบริการ ในสิ่งที่ได้รับ ความเป็นจริง ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีปานกลาง ส่วนด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว ในสิ่งที่ได้รับ ความเป็นจริงมีระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง

3. ส่วนความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในความคาดหวัง ทั้ง 3 ด้าน ผู้รับบริการมีความเห็นในแนวเดียวกัน คือ “ดีมาก”

จากการศึกษาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ

ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับความสามารถของการบริการพบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ อาชีพผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้วพบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ ไม่แตกต่างกัน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ

(ก) ด้านอัตราค่าจ้าง ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้มากกว่าในปัจจุบัน และควรมีการพิจารณาโยกย้ายเจ้าหน้าที่จากสาขาอื่นที่มีตำแหน่งจริงมาปฏิบัติราชการ แทนการช่วยราชการในสาขาอื่นที่มีอัตราค่าจ้างครบถ้วน

(ข) ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างขอรับบริการให้เหมาะสม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกมากขึ้นจะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดระหว่างระรับบริการได้พอสมควร

ชาญชัย สังข์ศีลชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอหงส์ พบว่า

ประชาชนมีทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอหงส์ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนนสาธารณะ การบริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย และการบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และด้านการศึกษาของประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอหงส์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนของประชาชนมีทัศนคติต่อด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลคอหงส์ แตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่ำกว่า 3 ปี ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด

ฉัฐิกา รังศิริ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548 อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น ระบบ EDI เปิดเว็บไซต์ การให้บริการศูนย์บริการลูกค้า การบริการตามระยะเวลาประกัน และส่งรายงานทางอีเมล เป็นต้น ซึ่งทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรมีความรวดเร็ว สะดวก สบาย และโปร่งใสมากขึ้น อีกทั้ง ทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรมีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่มีปัญหาน้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการดำเนินงานที่เคร่งครัด และมีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรอย่างชัดเจน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามแผนโครงการและแผนงานของด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548 พบว่า มีการร้องเรียนปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่บ้าง ปัญหาการนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย

ดรุณี จิระวิบูลย์รัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ให้บริการประชาชน กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 2 พบว่า

1. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ให้บริการประชาชน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านประชาชน (ผู้เสียภาษี) อยู่ในระดับสูง และด้านกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย อยู่ในระดับสูง ด้านที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านประชาชน

2. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ให้บริการประชาชน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านประชาชน และด้านกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย อยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยด้านที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย

ธีรยุทธ คงทองสังข์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลรัฐฯ อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (4.03) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมี

ความคาดหวังด้านการจัดกิจกรรมในชุมชนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอายุที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังด้านการจัดกิจกรรมในศูนย์สุขภาพชุมชน และด้านบริหารจัดการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

เพ็ชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของ แต่ละด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญ เป็นอันดับที่ 1 ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน ด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับเห็นด้วย

มานิตย์ ชีกงเนียม, วิสุทธิ์ สุขสม, หทัยชนก คงคล้าย (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน จำนวน 400 คนนั้น ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ประเภทของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทที่พักอาศัย ลักษณะของที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าลักษณะของที่อยู่อาศัยเป็นลักษณะ บ้านเดี่ยว และสถานที่ชำระค่าบริการน้ำประปาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า จะชำระ ค่าบริการน้ำประปาชำระที่สำนักงานประปาที่สำนักงานประปา

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของการให้บริการ ของสำนักงานประปาสาขาบางเขน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพน้ำประปาและปริมาณน้ำ, ด้าน คุณภาพของระบบงานหรือขั้นตอนการให้บริการ, ด้านคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการ และ ด้าน คุณภาพของสำนักงานประปา มีระดับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพดี โดย อายุ และการศึกษาของผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานประปาสาขาโดยรวม ที่ต่างกัน

มาริสสา หีมโหด (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสตูล พบว่า

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 44.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 57 มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 82.3 ใช้บริการเรื่องการยื่นแบบชำระภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 77.1 และมาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 16.30 คิดเป็นร้อยละ 39.8

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสตูล อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสตูล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ สถานภาพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสตูล ส่วนปัจจัยด้านเพศ การศึกษา เรื่องที่มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริชล สมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคูณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

อภิชาติ สังฆพันธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในภาพรวม และด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์ และมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง และพบว่า เพศ การนับถือศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และประเภทของการรับบริการในงาน เกี่ยวกับคดี การถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญา การเป็นคู่กรณีในคดีจราจร และการรับบริการในงานอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิสิทธิ์ ปะดุกา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเตาต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเตา จังหวัดสงขลา พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเตา จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี ในภาพรวม ด้านระเบียบ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพการทำงานบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันต่อคุณภาพบริการด้านระเบียบ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเตา จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ ในภาพรวม ด้านนโยบาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

อุทัยวรรณ อินขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองสงขลา พบว่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับดีเยี่ยม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองสงขลาแตกต่างกัน ดังนี้ อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองสงขลา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพศ อายุ ภูมิถิ่น และอาชีพ มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองสงขลา ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่มีปัจจัยใดที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองสงขลา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพ รายได้ เคยมาใช้บริการศาลปกครองสงขลา และประเภทที่มาใช้บริการ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองสงขลา

อำพล สัมฤทธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ศึกษากรณีอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง พบว่า

1. คุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในภาพรวม ตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน อยู่ในระดับดี ความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมของศูนย์สุขภาพชุมชน อยู่ในระดับสูง

2. สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในรายด้านและในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 กล่าวคือ

คุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับดี และความคาดหวังของประชาชน อยู่ในระดับสูง

คุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนด้านโครงสร้าง (Structure) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับดี และความคาดหวังของประชาชน อยู่ในระดับสูง

คุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนด้านกระบวนการ (Process) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับดี และความคาดหวังของประชาชน อยู่ในระดับสูง

คุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนด้านผลลัพธ์ (Outcome) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับดี และความคาดหวังของประชาชน อยู่ในระดับสูง

3. ประชาชนผู้มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธารักษ์พื้นที่ตรัง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธารักษ์พื้นที่ตรัง

1.4 สมมติฐาน

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง โดยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน

1. **ขอบเขตทางด้านประชากร**
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง จำนวน 191 คน
2. **ขอบเขตทางด้านเนื้อหา**
ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา**
ศึกษาในช่วงเวลา เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2554

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความเห็นหรือการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ลำดับขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติในระหว่างขอรับบริการ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความครบถ้วน และถูกต้องของการได้รับบริการ

- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีหลายวิธี เช่น ทางโทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ

ที่ราชพัสดุ หมายถึง ที่ราชพัสดุเฉพาะส่วนเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง

การเช่าที่ดินราชพัสดุ หมายถึง การเช่าที่ดินราชพัสดุที่มีวัตถุประสงค์การเช่าเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง

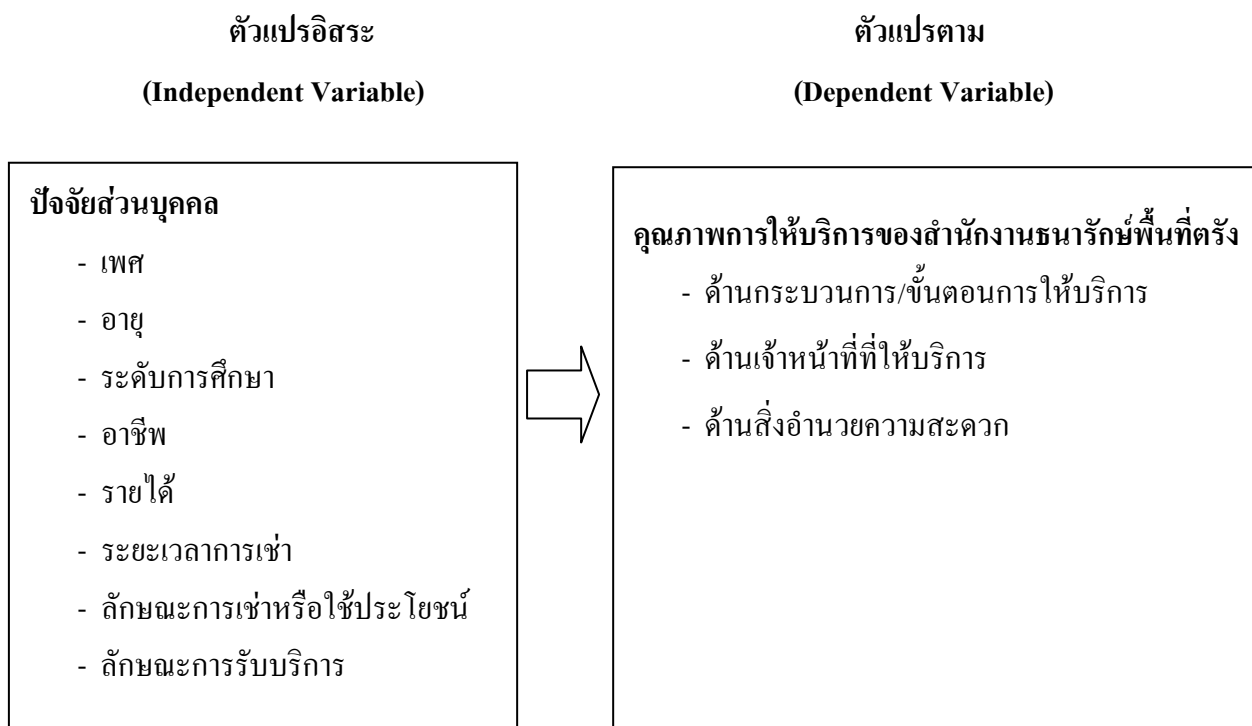
ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เช่าเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น นายช่างสำรวจ เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ นักประเมินราคาทรัพย์สิน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดในการศึกษาตามภาพประกอบ 1.3



ภาพประกอบ 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแผนการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปร และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้เข้าซึ่งเป็นผู้เข้าที่คืนราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง จำนวน 379 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำหรับพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามธรรมชาติของเคิร์คคิกและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (อาคม ใจแก้ว, 2551 : 283) เมื่อดูจากตาราง กลุ่มประชากรทั้งหมด 379 คน ไม่มีในตาราง จึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเทียบกับจำนวนที่ใกล้เคียงคือ 380 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากการเทียบสัดส่วน ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

ผู้รับบริการจากอำเภอ	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
เมือง	20	10
กันตัง	191	96
ปะเหลียน	19	10
สิเกา	16	8
ห้วยยอด	76	38
วังวิเศษ	44	22
นาโยง	13	7
รวม	379	191

ตาราง 1.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้โอกาสความน่าจะเป็นทางสถิติ (probability sampling) ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) มีการสุ่มเลือกเชิงชั้นตามอัตราส่วน (proportional stratified sampling) ใช้วิธีการจับสลากแบบไม่ใส่กลับ โดยใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้เข้าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยในจังหวัดตรัง

2.2 แบบแผนการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยข้อมูลใช้ในการศึกษา มี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบสอบถามแก่ผู้เข้าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยในจังหวัดตรัง เช่น ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ระยะเวลาการเช่า ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ และลักษณะการรับบริการ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับการบริหารที่ราชพัสดุ บทความจากวารสารของกรมธนารักษ์ ห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ห้องสมุดเทศบาลนครตรัง และอินเทอร์เน็ต

2.3 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามตามเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ของการศึกษา เป็นคำถามแบบปิด (Closed end Question) และคำถามแบบเปิด (Open end Question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่า ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง แบ่งหัวข้อสอบถาม เป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีจำนวน 8 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ถูกต้องหรือตรงกับข้อความที่เห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
3	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
1	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง เป็นคำถามปลายเปิด โดยการบรรยายให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

วิธีสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบข่ายและประเด็นคำถาม
2. จัดทำแบบสอบถามฉบับร่างโดยเขียนข้อความตามประเด็นที่กำหนด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไข เพิ่มเติม เสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย

ในการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre – test) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดพัทลุง จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (The Coefficient of Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ผลปรากฏว่าหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ $\alpha = .094$ แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อถามผู้เช่าที่ราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยที่มาชำระค่าเช่า ณ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง และได้ออกไปสอบถามผู้เช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยในจังหวัดตรัง จำนวน 191 ชุด ได้รับคืน จำนวน 191 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการในช่วงเวลา เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2554
2. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ทำการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่า ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS V. 16.0 (Statistical Product and Service Solutions :) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ตอบแบบสอบถาม) วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ตามความคิดของ John W. Best (อ้างถึงใน วิยะดา เขียวจันทร์, 2545 28 – 29) คือ

1.00 – 2.33	หมายถึง	น้อย
2.34 – 3.67	หมายถึง	ปานกลาง
3.68 – 5.00	หมายถึง	มาก

3. วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในการหาความสัมพันธ์

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน สามารถจำแนกข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเข้าที่ราชพัสดุ ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ ลักษณะการรับบริการ ดังต่อไปนี้

ตาราง 3.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	42.4
หญิง	110	57.6
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	32	16.8
31 – 50 ปี	81	42.4
51 ปีขึ้นไป	78	40.8
รวม	191	100

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	124	64.9
ปริญญาตรี	49	25.7
สูงกว่าปริญญาตรี	18	9.4
4. อาชีพ		
รับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	94	49.2
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	10.5
เกษตรกร/ประมง	55	28.8
แม่บ้าน	22	11.5
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	71	37.2
10,001 – 20,000 บาท	89	46.6
20,001 บาทขึ้นไป	31	16.2
6. ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ		
ต่ำกว่า 10 ปี	83	43.5
11 – 20 ปี	48	25.1
21 – 30 ปี	25	13.1
31 ปีขึ้นไป	35	18.3
7. ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ		
เป็นผู้เช่าจากทางราชการ	62	32.5
เช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม	21	11.0
เป็นญาติกับผู้เช่า	27	14.1
ได้รับโอนสิทธิการเช่า	55	28.8
สืบทอดสิทธิการเช่า	26	13.6
รวม	191	100

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8. ลักษณะการรับบริการ		
ชำระค่าเช่า	66	34.6
ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ	25	13.1
ขอโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ	47	24.6
ขอเช่าที่ราชพัสดุแทนผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม	26	13.6
ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ	27	14.1
รวม	191	100

จากตาราง 3.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมามีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.8

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมามีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.4

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมามีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

รายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมามีระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ 11 – 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 31 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3

ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ เป็นผู้เช่าจากทางราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาได้รับโอนสิทธิการเช่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 เป็นญาติกับผู้เช่า 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 สืบสิทธิการเช่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และเช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ลักษณะการรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาชำระค่าเช่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาขอโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ขอเช่าที่ราชพัสดุแทนผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ตาราง 3.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยภาพรวม (n = 191)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.65	.60	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.73	.58	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.69	มาก	1
รวม	3.71	.36	มาก	

จากตาราง 3.2 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 3.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (n = 191)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การตีตประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	3.44	1.51	ปานกลาง
2. ลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว	3.71	1.49	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.71	1.47	มาก
4. ระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.70	1.52	มาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.71	1.46	มาก
6. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	3.64	1.46	ปานกลาง
รวม	3.65	.60	ปานกลาง

จากตาราง 3.3 พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ระดับมาก ข้อ 2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 5 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.70$)

ระดับปานกลาง ข้อ 6 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ข้อ 1 การตีตประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.44$)

ตาราง 3.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (n = 191)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ			
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา	3.76	1.36	มาก
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.72	1.51	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ	3.95	1.33	มาก
4. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.68	1.45	มาก
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.71	1.42	มาก
6. มีความละเอียด รอบคอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.62	1.46	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	3.71	1.43	มาก
8. สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ การจัดเก็บค่าเช่าได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.71	1.39	มาก
รวม	3.73	.58	มาก

จากตาราง 3.4 พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับมาก ข้อ 3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.95$) ข้อ 1 มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.76$) ข้อ 2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72$) ข้อ 5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 8 สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การจัดเก็บค่าเช่าได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 4 มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) ระดับปานกลาง ข้อ 6 มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.62$)

ตาราง 3.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 191)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความเพียงพอของจุด/ ช่อง การให้บริการ	3.68	1.52	มาก
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	3.96	1.41	มาก
3. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	3.65	1.29	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.74	1.45	มาก
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม	3.76	1.42	มาก
รวม	3.76	.69	มาก

จากตาราง 3.5 พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับมาก ข้อ 2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.96$) ข้อ 5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ($\bar{X} = 3.76$) ข้อ 4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.74$) ข้อ 1 ความเพียงพอของจุด/ ช่องการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$)

ระดับปานกลาง ข้อ 3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น ($\bar{X} = 3.65$)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ตาราง 3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
เพศ						
ชาย	-	40 (49.4)	41 (50.6)	81 (100.0)	1.308	.253
หญิง	-	44 (40.0)	66 (60.0)	110 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	-	15 (46.9)	17 (53.1)	32 (100.0)	1.644	.440
31- 50 ปี	-	39 (48.1)	42 (51.9)	81 (100.0)		
51 ปีขึ้นไป	-	30 (38.5)	48 (61.5)	78 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	50 (40.3)	74 (59.7)	124 (100.0)	1.924	.382
ปริญญาตรี	-	25 (51.0)	24 (49.0)	49 (100.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	9 (50.0)	9 (50.0)	18 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		
อาชีพ						
รับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	46 (48.9)	48 (51.1)	94 (100.0)	3.303	.347
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	10 (50.0)	10 (50.0)	20 (100.0)		
เกษตรกร/ประมง	-	19 (34.5)	36 (65.5)	55 (100.0)		
แม่บ้าน	-	9 (40.9)	13 (59.1)	22 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		

ตาราง 3.6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
รายได้						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	41 (49.4)	42 (50.6)	71 (100.0)	2.655	.265
10,001 – 20,000 บาท	-	12 (48.0)	28 (58.3)	89 (100.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	-	11 (31.4)	13 (52.0)	31 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		
ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ						
ต่ำกว่า 10 ปี	-	41 (49.4)	42 (50.6)	83 (100.0)	3.495	.321
11 – 20 ปี	-	20 (41.7)	28 (58.3)	48 (100.0)		
21 – 30 ปี	-	12 (48.0)	13 (52.0)	25 (100.0)		
31 ปีขึ้นไป	-	11 (31.4)	24 (68.6)	35 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		
ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ						
เป็นผู้เช่าจากทางราชการ	-	29 (46.8)	33 (53.2)	62 (100.0)	1.118	.891
เช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม	-	8 (38.1)	13 (61.9)	21 (100.0)		
เป็นญาติกับผู้เช่า	-	10 (37.0)	17 (63.0)	27 (100.0)		
ได้รับโอนสิทธิการเช่า	-	25 (45.5)	30 (54.5)	55 (100.0)		
สืบทอดสิทธิการเช่า	-	12 (46.2)	14 (53.8)	26 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		

ตาราง 3.6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ลักษณะการรับบริการ						
ชำระค่าเช่า	-	28 (42.4)	38 (57.6)	66 (100.0)	.572	.966
ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ	-	11 (44.0)	14 (56.0)	25 (100.0)		
ขอโอนสิทธิการเช่าราชพัสดุ	-	21 (44.7)	26 (55.3)	47 (100.0)		
ขอเช่าที่ราชพัสดุแทน	-	13 (50.0)	13 (50.0)	26 (100.0)		
ผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม						
ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ	-	11 (40.7)	16 (59.3)	27 (100.0)		
รวม	-	84 (44.0)	107 (56.0)	191 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.6 พบว่า

เพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ผู้ที่จบปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.0 และ 50.0 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.7 ดังนั้น ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการรับบริการต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
เพศ						
ชาย	1 (1.2)	42 (51.9)	38 (46.9)	81 (100.0)	.405	.817
หญิง	1 (.9)	62 (56.4)	47 (42.7)	110 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	1 (3.1)	18 (56.2)	13 (40.6)	32 (100.0)	7.273	.122
31- 50 ปี	0 (.0)	51 (63.0)	30 (37.0)	81 (100.0)		
51 ปีขึ้นไป	1 (1.3)	35 (44.9)	42 (53.8)	78 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		

ตาราง 3.7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 (.0)	59 (47.6)	65 (52.4)	124 (100.0)	15.625	.004*
ปริญญาตรี	2 (4.1)	35 (71.4)	12 (24.5)	49 (100.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (.0)	10 (55.6)	8 (44.4)	18 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		
อาชีพ						
รับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1 (1.1)	50 (53.2)	43 (45.7)	94 (100.0)	6.803	.339
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1 (5.0)	14 (70.0)	5 (25.0)	20 (100.0)		
เกษตรกร/ประมง	0 (.0)	29 (52.7)	26 (47.3)	55 (100.0)		
แม่บ้าน	0 (.0)	11 (50.0)	11 (50.0)	22 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		
รายได้						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0 (.0)	31 (43.7)	40 (56.3)	71 (100.0)	8.166	.086
10,001 – 20,000 บาท	1 (1.1)	54 (60.7)	34 (38.2)	89 (100.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	1 (3.2)	19 (61.3)	11 (35.5)	31 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		
ระยะเวลาการเข้าที่ราชพัสดุ						
ต่ำกว่า 10 ปี	0 (.0)	48 (57.8)	35 (42.2)	83 (100.0)	7.663	.264
11 – 20 ปี	1 (2.1)	29 (60.4)	18 (37.5)	48 (100.0)		
21 – 30 ปี	0 (.0)	14 (56.0)	11 (44.0)	25 (100.0)		
31 ปีขึ้นไป	1 (2.9)	13 (37.1)	21 (60.0)	35 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		

ตาราง 3.7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ลักษณะการเช่าหรือใช้						
ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ						
เป็นผู้เช่าจากทางราชการ	1 (1.6)	35 (56.5)	26 (41.9)	62 (100.0)	4.592	.800
เช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม	0 (.0)	13 (61.9)	8 (38.1)	21 (100.0)		
เป็นญาติกับผู้เช่า	0 (.0)	15 (55.6)	12 (44.4)	27 (100.0)		
ได้รับโอนสิทธิการเช่า	0 (.0)	27 (49.1)	28 (50.9)	55 (100.0)		
สืบทอดสิทธิการเช่า	1 (3.8)	14 (53.8)	11 (42.3)	26 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		
ลักษณะการรับบริการ						
ชำระค่าเช่า	1 (1.5)	39 (59.1)	26 (39.4)	66 (100.0)	5.588	.693
ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ	0 (.0)	14 (56.0)	11 (44.0)	25 (100.0)		
ขอโอนสิทธิการเช่าราชพัสดุ	0 (.0)	24 (51.1)	23 (48.9)	47 (100.0)		
ขอเช่าที่ราชพัสดุแทน	1 (3.8)	15 (57.7)	10 (38.5)	26 (100.0)		
ผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม	0 (.0)	12 (44.4)	15 (55.6)	27 (100.0)		
ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ	0 (.0)	12 (44.4)	15 (55.6)	27 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	104 (54.5)	85 (44.5)	191 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.7 พบว่า

เพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ผู้ที่จบปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ 55.6 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 ดังนั้น ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการรับบริการต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
เพศ						
ชาย	1 (1.2)	41 (50.6)	39 (48.1)	81 (100.0)	1.895	.388
หญิง	1 (.9)	45 (40.9)	64 (58.2)	110 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	1 (3.1)	16 (50.0)	15 (46.9)	32 (100.0)	3.237	.519
31- 50 ปี	0 (.0)	38 (46.9)	43 (53.1)	81 (100.0)		
51 ปีขึ้นไป	1 (1.3)	32 (41.0)	45 (57.7)	78 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2 (1.6)	54 (43.5)	68 (54.8)	124 (100.0)	1.357	.852
ปริญญาตรี	0 (.0)	23 (46.9)	26 (53.1)	49 (100.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (.0)	9 (50.0)	9 (50.0)	18 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		
อาชีพ						
รับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1 (1.1)	50 (53.2)	43 (45.7)	94 (100.0)	9.093	.168
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0 (.0)	9 (45.0)	11 (55.0)	20 (100.0)		
เกษตรกร/ประมง	0 (.0)	19 (34.5)	36 (65.5)	55 (100.0)		
แม่บ้าน	1 (4.5)	8 (36.4)	13 (59.1)	22 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		

ตาราง 3.8 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
รายได้						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0 (.0)	28 (39.4)	43 (60.6)	71 (100.0)	3.881	.422
10,001 – 20,000 บาท	1 (1.1)	43 (48.3)	45 (50.6)	89 (100.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	1 (3.2)	15 (48.4)	15 (48.4)	31 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		
ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ						
ต่ำกว่า 10 ปี	0 (.0)	36 (43.4)	47 (56.6)	83 (100.0)	8.035	.236
11 – 20 ปี	2 (4.2)	25 (52.1)	21 (43.8)	48 (100.0)		
21 – 30 ปี	0 (.0)	11 (44.0)	14 (56.0)	25 (100.0)		
31 ปีขึ้นไป	0 (.0)	14 (40.0)	21 (60.0)	35 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		
ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ						
เป็นผู้เช่าจากทางราชการ	0 (.0)	28 (45.2)	34 (54.8)	62 (100.0)	15.477	.051
เช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม	0 (.0)	7 (33.3)	14 (66.7)	21 (100.0)		
เป็นญาติกับผู้เช่า	2 (7.4)	10 (37.0)	15 (55.6)	27 (100.0)		
ได้รับโอนสิทธิการเช่า	0 (.0)	26 (47.3)	29 (52.7)	55 (100.0)		
สืบสิทธิการเช่า	0 (.0)	15 (57.7)	11 (42.3)	26 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		

ตาราง 3.8 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ลักษณะการรับบริการ						
ชำระค่าเช่า	1 (1.5)	28 (42.4)	37 (56.1)	66 (100.0)	6.202	.625
ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ	0 (.0)	11 (44.0)	14 (56.0)	25 (100.0)		
ขอโอนสิทธิการเช่าราชพัสดุ	0 (.0)	23 (48.9)	24 (51.1)	47 (100.0)		
ขอเช่าที่ราชพัสดุแทน	0 (.0)	15 (57.7)	11 (42.3)	26 (100.0)		
ผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม						
ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ	1 (3.7)	9 (33.3)	17 (63.0)	27 (100.0)		
รวม	2 (1.0)	86 (45.0)	103 (53.9)	191 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.8 พบว่า

เพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการรับบริการต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
เพศ						
ชาย	2 (2.5)	40 (49.4)	39 (48.1)	81 (100.0)	4.273	.118
หญิง	4 (3.6)	38 (34.5)	68 (61.8)	110 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	1 (3.1)	12 (37.5)	19 (59.4)	32 (100.0)	.432	.980
31- 50 ปี	2 (2.5)	34 (42.0)	45 (55.6)	81 (100.0)		
51 ปีขึ้นไป	3 (3.8)	32 (41.0)	43 (55.1)	78 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5 (4.0)	53 (42.7)	66 (53.2)	124 (100.0)	2.321	.677
ปริญญาตรี	1 (2.0)	17 (34.7)	31 (63.3)	49 (100.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (.0)	8 (44.4)	10 (55.6)	18 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		

ตาราง 3.9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
อาชีพ						
รับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2 (2.1)	40 (42.6)	52 (55.3)	94 (100.0)	4.336	.631
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0 (.0)	11 (55.0)	9 (45.0)	20 (100.0)		
เกษตรกร/ประมง	3 (5.5)	19 (34.5)	33 (60.0)	55 (100.0)		
แม่บ้าน	1 (4.5)	8 (36.4)	13 (59.1)	22 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		
รายได้						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3 (4.2)	29 (40.8)	39 (54.9)	71 (100.0)	.554	.968
10,001 – 20,000 บาท	2 (2.2)	36 (40.4)	51 (57.3)	89 (100.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	1 (3.2)	13 (41.9)	17 (54.8)	31 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		
ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ						
ต่ำกว่า 10 ปี	4 (4.8)	40 (48.2)	39 (47.0)	83 (100.0)	9.664	.140
11 – 20 ปี	0 (.0)	14 (29.2)	34 (70.8)	48 (100.0)		
21 – 30 ปี	0 (.0)	10 (40.0)	15 (60.0)	25 (100.0)		
31 ปีขึ้นไป	2 (5.7)	14 (40.0)	19 (54.3)	35 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		
ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ที่ราชพัสดุ						
เป็นผู้เช่าจากทางราชการ	3 (4.8)	23 (37.1)	36 (58.1)	62 (100.0)	4.099	.848
เช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม	0 (.0)	11 (52.4)	10 (47.6)	21 (100.0)		
เป็นญาติกับผู้เช่า	1 (3.7)	13 (48.1)	13 (48.1)	27 (100.0)		
ได้รับโอนสิทธิการเช่า	1 (1.8)	20 (36.4)	34 (61.8)	55 (100.0)		
สืบทอดสิทธิการเช่า	1 (3.8)	11 (42.3)	14 (53.8)	26 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		

ตาราง 3.9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ลักษณะการรับบริการ						
ชำระค่าเช่า	3 (4.5)	25 (37.9)	38 (57.6)	66 (100.0)	5.388	.715
ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ	0 (.0)	14 (56.0)	11 (44.0)	25 (100.0)		
ขอโอนสิทธิการเช่าราชพัสดุ	1 (2.1)	16 (34.0)	30 (63.8)	47 (100.0)		
ขอเช่าที่ราชพัสดุแทน	1 (3.8)	10 (38.5)	15 (57.7)	26 (100.0)		
ผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม						
ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ	1 (3.7)	13 (48.1)	13 (48.1)	27 (100.0)		
รวม	6 (3.1)	78 (40.8)	107 (56.0)	191 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.9 พบว่า

เพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการเข้าที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ระยะเวลาการเข้าที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะการรับบริการต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตาราง 3.10 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
- ควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ และบอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน	9
- ควรเน้นให้มีการบริการเสร็จในจุดเดียว	6
- ควรทำบัตรคิว เพื่อจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง สร้างความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	2
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
- ควรปฏิบัติงานตามลำดับ ขั้นตอน และต้องมีการตรวจทาน ตรวจสอบให้ถูกต้อง	3
- ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ เพื่อชี้แจงข้อมูล และให้ความรู้ ตลอดถึงคอยรับฟัง ปัญหา อุปสรรคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการโดยตรง	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- ควรติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ ณ จุดรอรับบริการ เพื่อให้มองเห็นได้ชัดเจน	3
- ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับผู้มารับบริการเพื่อความสะดวกในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร	2
รวม	35

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ กับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เช่าซึ่งเป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ในจังหวัดตรัง ได้ทำการ ศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2554 จำนวน 191 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ ไค - สแควร์ (Chi - Square) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.6 อายุส่วนใหญ่ 30 - 50 ปี ร้อยละ 42.4 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 64.9 ประกอบอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 49.2 มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 46.6 มีระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 43.5 ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ เป็นผู้เช่าจากทางราชการ ร้อยละ 32.5 และลักษณะการรับบริการ คือ ชำระค่าเช่า ร้อยละ 34.6

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง อยู่ในระดับมาก

ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับคุณภาพการ

ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$ และ $\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$)

3. ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ตรัง

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ตรัง

ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้ปรับปรุง ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรติดป้ายบอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน ควรเน้นให้มีการบริการเสร็จในจุดเดียว จัดทำบัตรคิว เพื่อจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง สร้างความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องการปฏิบัติงานตามลำดับ ขั้นตอน และต้องมีการตรวจทาน ตรวจสอบให้ถูกต้อง ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ เพื่อชี้แจงข้อมูล และให้ความรู้ ตลอดจนคอยรับฟังปัญหา อุปสรรคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการโดยตรง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องกล่องรับความคิดเห็น ควรติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ ณ จุดรอรับบริการ เพื่อให้มองเห็นได้ชัดเจน ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร

4.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ตรัง ในภาพรวมระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติพงษ์ สีนเจริญกุล (2547 : 73) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมโดยทั่วไประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ลูกค้า ความรวดเร็วและความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า การตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้า มารยาทและความสุภาพในการให้บริการ ความเท่าเทียมกันในการให้บริการลูกค้า ที่ตั้งสำนักงาน และสถานที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัญญาเนตร์ วงศา (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อภัยสัทย์ไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชिरยุทธิ์ คงทองสังข์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลรัชฎา อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ใน 5 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมในชุมชน ด้านกิจกรรมในศูนย์สุขภาพชุมชน ด้านการบริการต่อเนื่อง ด้านบริหารจัดการ และด้านวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทธิ ปั้นมา (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ใน 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ในภาพรวมระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล (2550 : 46) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ ในสิ่งที่ได้รับ (ความเป็นจริง) โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า ด้านระดับความสอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก และด้านระดับความสามารถของการบริการระดับดีปานกลาง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้วอยู่ในระดับดีปานกลาง และระดับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ **ความคาดหวัง (ความฝัน)** โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก และเมื่อแยกพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านระดับความสามารถของการบริการ และด้านระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว อยู่ในระดับดีมาก

จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง พบว่า

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรพงษ์ เพชรศรี (2544 : 86) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาจังหวัดสตูล พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ สินเจริญกุล (2547 : 75) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยทั่วไป มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และลักษณะการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช วงศ์นาค (2551 : 58 – 72) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า : กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ ต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ พบว่า มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน, ประชาชนที่มาเสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็ว, มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ, มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการ, มีการเสียภาษีทางไปรษณีย์, มีบริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

4.3 ข้อเสนอแนะ

4.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้

4.3.1.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ และบอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน

4.3.1.2 ควรเน้นให้มีการบริการเสร็จในจุดเดียว

4.3.1.3 ควรทำบัตรคิว เพื่อจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง สร้างความเป็นธรรม และเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

4.3.1.4 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรปฏิบัติงานตามลำดับ ขั้นตอน และต้องมีการตรวจทาน ตรวจสอบให้ถูกต้อง

4.3.1.5 ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ เพื่อชี้แจงข้อมูล และให้ความรู้ ตลอดจนคอยรับฟังปัญหา อุปสรรคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการโดยตรง

4.3.1.6 ควรติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ ณ จุดรอรับบริการ เพื่อให้มองเห็นได้ชัดเจน

4.3.1.7 ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับผู้มารับบริการเพื่อความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

4.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไป ควรดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.3.2.1 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ในเขต 14 จังหวัดภาคใต้ ซึ่งจะได้เห็นคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ในภาพรวมของภาคใต้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

4.3.2.2 ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

บรรณานุกรม

- กรมธนารักษ์. 2553. คู่มือการติดต่อราชการกรมธนารักษ์.
- กลุ่มงานกฎหมาย กรมธนารักษ์. 2550. การรวบรวมบทบัญญัติกฎหมายเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกัน
ในกฎหมายที่เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ.
- กลุ่มพัฒนาระบบข้าราชการ. 2549. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – 2555)
(ออนไลน์) เข้าถึงจาก www.opdc.go.th/upload/files/Strategies_new2.pdf
- การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. (ออนไลน์) เข้าถึงจาก www.watpon.com/spss
- กิตติพงศ์ สินเจริญกุล. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กิติมา ปรีดีดิลก. 2524. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร.
- กัญญาณศรี วงศา. 2551. คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3
สาขาประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. 2551. คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- คณาจารย์ภาควิชารัฐศาสตร์ – รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน OPINION. 2547. คู่มือรัฐศาสตร์ -
รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท สกายบุ๊กส์
จำกัด.
- จเร ไกรเทพ. 2551. ความคิดเห็นของแกนนำชุมชนเกี่ยวกับศักยภาพของประชาชนในการพัฒนาชุมชน
อย่างยั่งยืนภายใต้แผนปฏิบัติการ 21 ระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบล
ห้วยยอด จังหวัดตรัง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2539. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

- จิตติพร โภชนกุล พบกิจไพศาล. 2550. **คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาจะนะ.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เฉลิมพรรณ ตั้งคำ. 2545. **ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลต่อการเปลี่ยนสถานะองค์กรเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชาญชัย สังข์ศิลป์ชัย. 2547. **ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลค้อหงส์.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไชยวัฒน์ คำชู. 2545. **ธรรมาภิบาลการบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม.** สำนักพิมพ์น้ำฝน.
- ณัฐกา รังศิริ. 2549. **คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน.** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรยุทธ์ คงทองสังข์. 2550. **ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของคุณยสุขภาพชุมชน โรงพยาบาลรัชฎา อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. 2550. **การมีหัวใจบริการ (Service Mind).** (ออนไลน์) เข้าถึงจาก www.npu.ac.th/General/m7.pdf
- นิยะดา เทียงธรรม. 2544. **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับโครงการติดตามและให้บริการผู้ประกอบการที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรจังหวัดตรัง.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิตยา พงษ์พานิช. 2536. **การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐศึกษาเปรียบเทียบ กรณีอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรจง กาญจนาคูด. 2523. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปิยนุช วงศ์นำค. 2551. **คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า : กรณีศึกษา**
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544. **คุณภาพการบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. ปีที่ 19 มกราคม – มิถุนายน.**
- เพ็ชรรัตน์ งามฉวี. 2550. **คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**
ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภัทรวุฒิ อุตภริระ. 2544. **คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัด**
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ตันไทย. **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ**
อาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาริส่า ทิมโหด. 2548. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่**
สาขาเมืองสตุล. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2537. **การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว.**
- รุ่งโรจน์ สิริโปรถานนท์. 2546. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ กรณีศึกษา บริษัท**
สงขลาเอ็กซ์เพรส จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รัชนิษฐ์ ไทยาพงศ์สกุล. 2544. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ศึกษากรณี : ผู้เช่า**
ที่ราชพัสดุในจังหวัดตรัง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรรณลักษณ์ ธนธรรมทิส. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ : ศึกษาเฉพาะกรณี**
จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิลาสินี ศักดานุชิต. 2551. **คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดปัตตานีแผนกคดีเยาวชน**
และครอบครัว. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in Service**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศักดิ์ชาย สินไชย. 2545. **ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ตรัง ในความคิดเห็นของข้าราชการสังกัดกรมสรรพากร**. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมชาติ กิจขรรยง. 2539. **เทคนิคการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สมทรง รักเกตุ. 2538. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรจังหวัดพัทลุง ศึกษากรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม**. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมบัติ อิศรานุรักษ์. 2549. **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**.
- สมิต ด้ชณูกร. 2542. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สิริชล สมพันธ์. 2551. **การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปิ่นมา 2535. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มหาสารคาม).
- สุธีชัย ยอดเพชร. 2551. **คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวณี ณ พัทลุง. 2545. **ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนาเมืองเพชร อำเภอเสีเกา จังหวัดตรัง**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวิมล ติรกานันท์. 2548. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชาติ สังฆพันธ์. 2543. **ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา**.

- อภิสิทธิ์ ปะดูคา. 2551. **ความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา ต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา.** สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อาคม ใจแก้ว. 2551. **วิธีวิทยาการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. สงขลา : สำนักพิมพ์ บริษัท แม็กซ์มีเดีย วาย ทู เค เพรส จำกัด.
- อุทัยวรรณ อ้นขาว. 2551. **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานศาลปกครองสงขลา.** สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อำพล สัมฤทธิ์. 2546. **สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ศูนย์สุขภาพชุมชนภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ศึกษากรณี อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

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
.094	28

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องระบุชื่อ – สกุล ลงในแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามในการทำวิจัยนี้มี 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวมณฑา สำเภาเมฆ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ถูกต้องหรือตรงกับข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 - ต่ำกว่า 30 ปี 31 - 50 ปี
 - 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 - รับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
 - เกษตรกรรม/ประมง แม่บ้าน
5. รายได้
 - ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 - 20,001 บาทขึ้นไป
6. ระยะเวลาการเช่าที่ราชพัสดุ
 - ต่ำกว่า 10 ปี 11 - 20 ปี
 - 21 - 30 ปี 31 ปีขึ้นไป
7. ลักษณะการเช่าหรือใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ
 - เป็นผู้เช่าจากทางราชการ เช่าช่วงต่อจากผู้เช่าเดิม
 - เป็นญาติกับผู้เช่า ได้รับโอนสิทธิการเช่า
 - สืบสิทธิการเช่า
8. ลักษณะการรับบริการ
 - ชำระค่าเช่า ต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ
 - ขอโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ ขอเช่าที่ราชพัสดุแทนผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม
 - ขอดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1	การตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
1.2	ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว						<input type="checkbox"/>
1.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						<input type="checkbox"/>
1.4	ระยะเวลาในการรอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
1.5	ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
1.6	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
2.1	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา						<input type="checkbox"/>
2.2	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
2.3	มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ						<input type="checkbox"/>
2.4	มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2.5	ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/>
2.6	มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่						<input type="checkbox"/>
2.7	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						<input type="checkbox"/>
2.8	สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การจัดเก็บค่าเช่าได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	ความเพียงพอของจุด/ ช่องการให้บริการ					<input type="checkbox"/>
3.2	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					<input type="checkbox"/>
3.3	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					<input type="checkbox"/>
3.4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					<input type="checkbox"/>
3.5	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม					<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวมณฑา สำเภาเมฆ

รหัสประจำตัวนักศึกษา

5210521569

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
การศึกษา		
ศิลปศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)	สถาบันราชภัฏสงขลา	พ.ศ. 2541
ศาสนศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง (รัฐศาสตร์การปกครอง)	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสงขลา	พ.ศ. 2550

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2545 – 2548

พนักงานหน้าบัลลังก์
สำนักงานศาลปกครองสงขลา

พ.ศ. 2548 – 2550

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1
สำนักงานศาลปกครองกลาง

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ตรัง