

# คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี Service Quality of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri Branch

สุวรรณี เียนรักศรี

Suwannee Yenruksree

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Political Science, Stamford International University

E-mail: suwannee\_yen@hotmail.com

## บทคัดย่อ

Received: February 27, 2019

Revised: June 15, 2019

Accepted: June 18, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา(1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี (2) ระดับปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี (3) ความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ระหว่างปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี จำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (2) ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความเชื่อมั่นของบุคลากรในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทของการให้บริการ ระเบียบกฎหมาย และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ปัจจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และ ด้านระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยในการให้บริการ, สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

### Abstract

This research aimed to study (1) the service quality level of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch. (2) factors of service provision of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch. (3) the causal relationship between the factors of service and service quality level of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch. The sample group used in this research were 138 of the people who use the service at Pranburi, PrachuapKhiri Khan Province branch offices. Descriptive Statistics were percentage, mean, standard deviation Inferential Statistics was multiple regression analysis.

The results of the research showed that; (1) overall quality of service of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch has a high level of service quality. When considering each aspect, it was found that the service quality is at a high level sorted by order as follows: on-going service, equal service provision, on-time service, advanced services and adequate service (2) the service factor of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch, showed that the overall service was at a high level. When considering each aspect, it was found that there is a high level of service provided in the following order: the confidence of personnel in providing services, service process, type of service, legal regulations and facilities (3) service factors in overall, there is a causal relationship with service quality of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri branch. When considering each aspect, it was found that service factor of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch, service process, the type of service, facilities In terms of confidence, service and legal regulations showed a causal relationship with the quality of service of PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, Pranburi branch at the level of 0.001.

**Keywords:** Service Quality, Factors of service, PrachuapKhiri Khan Provincial Land Office, PranBuri Branch.

## ความสำคัญและปัญหา

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีวิสัยทัศน์ คือเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินแห่งชาติและแผนที่แห่งชาติสู่บริการที่เป็นเลิศ และมีพันธกิจ ได้แก่ พัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดิน เพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดินและการใช้ประโยชน์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมือง ตลอดจนการเพิ่มความสามารถในการจัดการเก็บรายได้ของท้องถิ่น บริการจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตลอดจนให้บริการจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใสมีคุณธรรม มีความยึดมั่นที่จะรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย (อรพรรณ ชมชื่น, 2554, 1)

สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สังกัดกรมที่ดิน ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เดิมอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้ตั้งเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2551 โดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2 อำเภอ คือ อำเภอปราณบุรีและอำเภอสามร้อยยอต ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาเหตุที่ต้องแยกมาจากสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน นั้น เนื่องจากปริมาณงานและเอกสารสิทธิ์ที่เพิ่มมากขึ้น การบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด (สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี, 2551, 2)

จากอดีตที่ผ่านมาสำนักงานที่ดินสาขาทั่วประเทศ ประสบปัญหาในการให้บริการอย่างมาก เนื่องจากกรมที่ดินนั้นเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อนบุคลากรไม่เพียงพอ การดำเนินการสั่งการต่าง ๆ ต้องผ่านเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายและมีขั้นตอนในการปฏิบัติมาก เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ เจ้าหน้าที่ตรวจอาชญากรรม เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานผู้จดทะเบียน เป็นต้น ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้นมีกฎระเบียบ วางแนวทางไว้อย่างเข้มงวดรัดกุมชัดเจน ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญในงานที่แตกต่างกันด้วยนั้น ทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับที่ดินไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานนอกเหนือไปจากกฎระเบียบที่ตราไว้ได้ ทั้งยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องของความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือกระบวนการตรวจสอบต่าง ๆ การเลือกปฏิบัติ การไม่เปิดเผยข้อมูล ความไม่โปร่งใสในการให้บริการ การชี้แจงไม่ชัดเจน การสื่อสารไม่ตรงกัน เป็นต้น (กรรณิการ์ จันทราสุทธิ, 2550, 1)

จากข้อมูลผลการตรวจราชการ การดำเนินงานตามแผนงานด้านทะเบียนและรังวัดที่ดิน ที่บริการให้แก่ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาปราณบุรี ณ วันที่ 30 เมษายน 2560 ฝ่ายทะเบียนสรุปได้ดังนี้ งานค้ำยกมาก่อนปีงบประมาณ 2559 จำนวน 550 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2559 จำนวน 185 ราย งานค้ำยกเหลือปีงบประมาณ 2559 365 ราย งานเกิดปีงบประมาณ 2560 จำนวน 7,935 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2560 จำนวน 7,712 ราย งานค้ำยกปีงบประมาณ 2560 คงเหลือจำนวน 588 รายรวมงานค้ำยกทั้งหมด จำนวน 953 ราย ฝ่ายรังวัดสรุปได้ดังนี้ งานค้ำยกมาก่อนปีงบประมาณ 2559 จำนวน 854 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2559 จำนวน 233 ราย งานค้ำยกเหลือปีงบประมาณ 2559 จำนวน 621 ราย งานเกิดปีงบประมาณ 2560 จำนวน 1,037 ราย งานเสร็จปีงบประมาณ 2560 จำนวน 434 ราย งานค้ำยกคงเหลือปีงบประมาณ 2560 จำนวน

603 รวบรวมงานค้างฝ่ายรังวัดทั้งหมด จำนวน 1,224 ราย จากรายงานผลการตรวจราชการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ปริมาณงานค้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีปริมาณงานค้างที่ค่อนข้างสูงเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและกรมที่ดิน ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ด้วยนั้น (สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาปราณบุรี, 2560, 1 – 6)

จากปัญหาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งว่าจะต้องศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อประชาชน สังคม และสำนักงานที่ดินโดยตรง ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไปด้วย และจะเป็นประโยชน์ในด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของกรมที่ดิน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการให้บริการ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

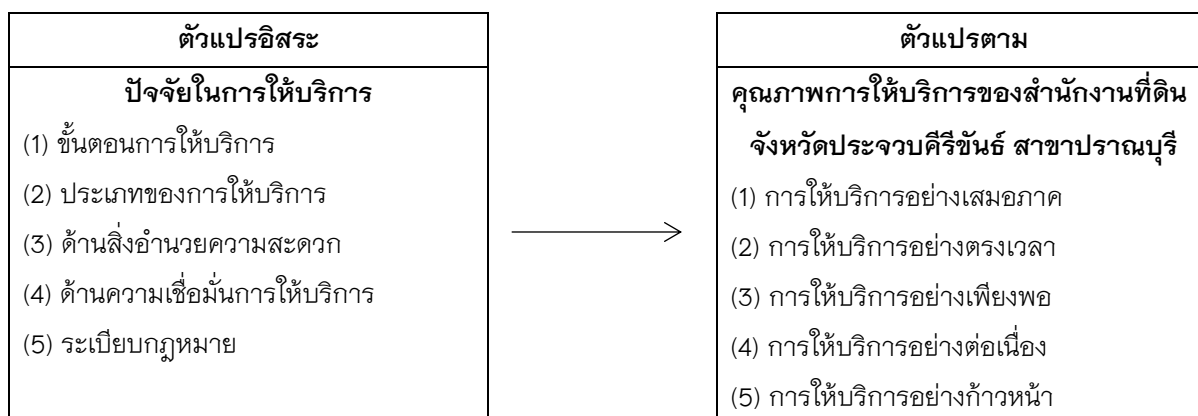
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผล ระหว่างปัจจัยในการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประเภทการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
7. แนวคิดเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์ในการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการให้บริการ ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ คอตเลอร์ มาจากแนวคิดของ(Kotler, 2012, 105) (2) ประเภทของการให้บริการ มาจากแนวคิดของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, 15 – 18) (3) สิ่งอำนวยความสะดวก มาจากแนวคิดของ สุรเชษฐ์ เชษฐมาสและศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร (2535, 8 – 15) (4) ความเชื่อมั่นการให้บริการ มาจากแนวคิดของ มัวร์แมน, ซอลท์แมน เดสฟานเด (Moorman, Zaltman and Desphande, 1992) และ (5) ระเบียบกฎหมาย มาจากแนวคิดของ ราชกิจจานุเบกษา (2558, 2 – 8)

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างตรงไปตรงมา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าประยุกต์มาจากแนวคิดของ มิลส์เล็ดต์ (Millett, 1954, 397 – 400)

### ขอบเขตการวิจัย

#### ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ช่วงเดือน มีนาคม 2561 ถึง สิงหาคม 2561 จำนวน 8,857 คนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel B.Green(1991,p.109–110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 138 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### วิธีดำเนินการวิจัย

**เครื่องมือที่ใช้วิจัย** เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) ประสิทธิภาพของการให้บริการ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และ (5) ระเบียบกฎหมาย ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

|          |   |         |                             |
|----------|---|---------|-----------------------------|
| ค่าคะแนน | 5 | หมายถึง | ระดับการให้บริการมากที่สุด  |
| ค่าคะแนน | 4 | หมายถึง | ระดับการให้บริการมาก        |
| ค่าคะแนน | 3 | หมายถึง | ระดับการให้บริการปานกลาง    |
| ค่าคะแนน | 2 | หมายถึง | ระดับการให้บริการน้อย       |
| ค่าคะแนน | 1 | หมายถึง | ระดับการให้บริการน้อยที่สุด |

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการโดยวิจิต อุ้ยอัน (2548, 81) ได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตร คำนวณพิสัย (range) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

|             |         |                          |
|-------------|---------|--------------------------|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีการให้บริการมากที่สุด  |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีการให้บริการมาก        |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีการให้บริการปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีการให้บริการน้อย       |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีการให้บริการน้อยที่สุด |

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีจำนวน 25 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

|          |   |         |                                   |
|----------|---|---------|-----------------------------------|
| ค่าคะแนน | 5 | หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด  |
| ค่าคะแนน | 4 | หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการมาก        |
| ค่าคะแนน | 3 | หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง    |
| ค่าคะแนน | 2 | หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย       |
| ค่าคะแนน | 1 | หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด |

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยวิจิต อุ้ยอัน (2548, 81) ได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตร คำนวณพิสัย (range) ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

|             |         |                                |
|-------------|---------|--------------------------------|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด  |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการมาก        |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการน้อย       |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

**การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ** ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร (ล้วย สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, 249)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิธีคิดคะแนน คือ

+ 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถาม (ประเด็นการสัมภาษณ์) นั้น “ใช้ได้” คือ เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิ “ปรับปรุง” ว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

-1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถามนั้น “ใช้ไม่ได้” คือ ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้ จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.957 ดังนี้

สูตรการคำนวณค่าความเชื่อมั่นดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

$\alpha$  = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$n$  = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

### สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.62) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.64) ด้านการให้บริการอย่าง

ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.= 0.63) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D.= 0.64) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D.= 0.58)

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ในภาพรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ความเชื่อมั่นของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.61) ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.60) ประเภทของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.61) ระเบียบกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.63) และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.61)

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

| ปัจจัยในการให้บริการ           | คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน<br>จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี |       |          |           |       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|----------|-----------|-------|
|                                | B                                                                          | S.E.  | สปส.Beta | t         | Sig.  |
| (ค่าคงที่)                     | 0.417                                                                      | 0.163 | –        | 2.560**   | 0.012 |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ         | 0.646                                                                      | 0.054 | 0.715    | 11.912*** | 0.000 |
| 2. ประเภทของการให้บริการ       | 0.660                                                                      | 0.050 | 0.748    | 13.161*** | 0.000 |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวก          | 0.639                                                                      | 0.052 | 0.723    | 12.206*** | 0.000 |
| 4. ความเชื่อมั่นในการให้บริการ | 0.701                                                                      | 0.045 | 0.798    | 15.419*** | 0.000 |
| 5. ระเบียบกฎหมาย               | 0.702                                                                      | 0.043 | 0.814    | 16.354*** | 0.000 |

หมายเหตุ \*  $P \leq 0.05$   $R^2 = 0.769$

\*\*  $P \leq 0.01$   $R^2$ ปรับ = 0.766

\*\*\*  $P \leq 0.001$   $F = 450.196$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 76.60 – 76.80 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ระเบียบกฎหมาย ( $\beta_{\text{ระเบียบกฎหมาย}} = 0.814$ ,  $P < 0.001$ ) ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ( $\beta_{\text{ความเชื่อมั่นในการให้บริการ}} = 0.798$ ,  $P < 0.001$ ) ประเภทของการให้บริการ ( $\beta_{\text{ประเภทของการให้บริการ}} = 0.748$ ,  $P < 0.001$ ) สิ่งอำนวยความสะดวก

( $\beta_{\text{สิ่งอำนวยความสะดวก}} = 0.723, P < 0.001$ ) และขั้นตอนการให้บริการ ( $\beta_{\text{ขั้นตอนการให้บริการ}} = 0.715, P < 0.001$ ) กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ระเบียบกฎหมาย ความเชื่อมั่นการให้บริการ ประเภทของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

จากตาราง 1 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \\ &= 0.417 + 0.646 (\text{ขั้นตอนการให้บริการ}) + 0.660 (\text{ประเภทของการให้บริการ}) + 0.639 (\text{สิ่งอำนวยความสะดวก}) \\ &\quad + 0.701 (\text{ความเชื่อมั่นการให้บริการ}) + 0.702 (\text{ระเบียบกฎหมาย}) \end{aligned}$$

### อภิปรายผลการวิจัย

#### คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สามารถแยกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการทำงานตามผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่พักหรือเว้นงานไว้เพื่อไปทำงานอื่นก่อนที่งานบริการจะแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเตรียมตัวให้บริการตลอดเวลา สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ แม้เกินเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millett, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความ พยายามของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกอร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า มีการแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ทราบภายในกำหนด อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มชัย (2556 : 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มีการให้บริการโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีวินัยในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการโยใช้มาตรฐานเดียวกัน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างเป็นระบบ ให้การบริการที่ตรงกับความต้องการกับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่กับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลล์เลตต์ (Millett, 1954 : 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการ

สาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มชัย (2556 : 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานีให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกเชื้อชาติศาสนาเพศเป็นชั้นสีผิว ฯลฯ ค่าบริการตามลำดับก่อนและหลังมีความเที่ยงตรงในการให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจทำงานให้สำเร็จและมีคุณภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกกร วิเศษสงวน (2554 : 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ: กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานครอย่างยุติธรรม

3. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลาประชาชนได้รับการบริการในทันทีที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการต่อเนื่อง ไม่พักเที่ยงก่อนหรือไม่เลิกงานก่อน จนกว่างานจะเสร็จมีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม รวมถึงมีการแก้ไขปัญหากรณีที่เวลาให้บริการเกินกว่าที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลล์เลตต์ (Millett, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกกร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มชัย (2556, 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องทุกข์จัดทำไว้อย่างเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มีระบบการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการอย่างเป็นระบบมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีระบบ landsmaps เพิ่มความสะดวกในการหาตำแหน่งที่ดิน มีระบบ Landsfax เพิ่มความสะดวกในการให้บริการ มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมชำระภาษีเงินได้ ชำระค่าธรรมเนียม ชำระอากร ชำระภาษีธุรกิจเฉพาะ มีระบบหาตำแหน่งที่ดิน ดูราคาประเมิน ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ ให้บริการ รวมถึงมีการรังวัดด้วยระบบดาวเทียม ลงระวางแผนที่ดิจิทัล สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millet, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกพร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชนก แซ่มซ้อย (2556, 16 – 18) วิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนคร) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนคร) จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บริเวณอาคาร สถานที่ให้บริการ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ การให้บริการทันต่อการรับบริการ มีที่นั่งพักให้ผู้ใช้บริการอย่างพอเพียง สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการจัดช่องทางให้บริการแบบแบ่งประเภทงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนนั้นเพียงพอ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการ มีความเพียงพอ สอดคล้องกับแนวความคิดของ มิลล์เลตต์ (Millet, 1954, 397 – 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographic allocation) มิลเลท (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกพร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

## ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี

จากผลการวิจัยปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สามารถแยกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซื่อสัตย์ จริงใจ ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับแนวคิดของ มัวร์แมน, ซอลท์แมน, เดสฟานเด (Moorman, Zaltman and Desphande, 1992: 6 – 7) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการของความเชื่อมั่นคือเป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการที่มีความสำคัญอย่างสูงสุดต่อองค์ประกอบของความสม่ำเสมอ ซิดความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความเอื้อเฟื้อและความเมตตา กรุณา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิกัญจน์ พรหมนิวาส (2556, 323) วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านความเชื่อถือในผู้ให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่และหน้าที่มากที่สุด อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ กล่อมใจ (2559, 139) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมวรรณ สิ้นสั้น (2560, 130) วิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ประชาชนในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เข้ามาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี เกิดจากกิจกรรม กระบวนการ หรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น ที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง สามารถอำนวยความสะดวก ได้ตรงกับความต้องการหรือปัญหาของผู้มารับบริการ โดยการบริการต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องจริงใจ ซื่อตรง เสมอภาค และยุติธรรม ซึ่งการบริการที่ดีจะสามารถแก้ไขปัญหาให้คลี่คลายหรือตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เกิดความรู้สึก มีความสุข สมหวังดังที่คาดหวังไว้ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

2. ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการติดป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภท และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ โดยให้บริการได้อย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ถูกต้อง เข้าใจง่าย รวมถึงมีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2012, 105) ได้กล่าวถึงกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง พาณิชนผล (2555, 64) การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิ่งส์กรณีศึกษา, การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิ่งส์ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า

รถแอร์พอร์ทเร็ววลิ่งค์ มีความปลอดภัยในการให้บริการ และมีความถี่ในการออกรถ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ กล่อมใจ (2559, 139) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประเด็นระยะเวลา และขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558, 22 – 26) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน ในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน เกณฑ์ระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม รวดเร็ว ทั้งนี้ ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

3. ประเภทของการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีการจำแนกประเภทการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีการแสดงรายละเอียดของการให้บริการแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแบ่งประเภทงานในการให้บริการนั้นเหมาะสม การให้บริการแต่ละประเภทเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบ และร้องเรียนได้ รวมถึงการให้บริการแต่ละประเภทมี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ ใช้เวลาใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับแนวคิด รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, 15 – 18) ได้กล่าวถึงประเภทของการบริการจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) การบริการหลัก (Core Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ตรงหน่วยงาน เช่น ในธุรกิจโรงแรม การบริการหลัก คือ การให้บริการห้องพัก ซึ่งหมายถึง การจัดห้องพักที่ เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน สำหรับในธุรกิจการบิน การบริการหลัก คือ การให้บริการขนส่งทางอากาศ ซึ่งหมายถึง การนำผู้โดยสารเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยจัดที่นั่งบนเครื่องบินให้ เป็นต้น (2) การบริการที่คาดหวัง (Expected Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการ คาดหวังว่าจะได้รับนอกเหนือจากการบริการหลัก และ (3) การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะ ได้รับ แล้วเมื่อได้รับแล้วทำให้เกิดความประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ตราฐวนิช (2560, 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการ ให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ด้านประเภทการให้บริการ ภาพรวมมีการส่งผลต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยความพร้อมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทั้งการมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รูปแบบการให้บริการที่ดี ประเภทการให้บริการเหมาะสม และความคาดหวังที่ตอบสนองผู้รับบริการได้ดี รวมถึง ปัจจัยความประสงค์ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีที่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการนั้นจะต้องได้รับ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทการให้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยจูงใจ สนับสนุน หรือผลักดันให้ศูนย์ การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ระเบียบกฎหมาย พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีนโยบายการบริหารหน่วยงานที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎหมายที่ดินสำหรับประชาชน มีการประกาศคู่มือกฎหมายที่ดินสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการให้ข้อมูลเรื่องรับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางในการรับคำขอ และค่าธรรมเนียม รวมทั้งค่าธรรมเนียม และมีหน้าที่ในการให้ ข้อมูลและชี้แจงในข้อข้องใจต่าง ๆ ตลอดจนการให้ทราบถึงสิทธิที่จะได้รับหรือสิทธิที่จะต้องเสียไปในการทำนิติกรรมนั้น สอดคล้องกับแนวคิด พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558(2558, 2 – 8) กล่าวถึง การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ มาตรา 7 ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือ หลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมา ยื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และ เผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ สุดดี (2557, 174) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลกุฎปลาต อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุง ภาษีท้องถิ่น เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นที่มีความรู้ความชำนาญ อธิบายกฎระเบียบและข้อปฏิบัติการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง เทศบาลมีความยุติธรรมในการ ประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่นอย่างเหมาะสม เทศบาลมีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นที่แน่นอน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การเตรียมความพร้อมของแบบพิมพ์คำร้องต่าง ๆ มีพร้อมครบถ้วน ขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องถิ่นของเทศบาลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น

5. สิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีทางลาดสำหรับผู้พิการ หรือคนชราเพื่อความสะดวก มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอของ เช่น ห้องน้ำ สะอาด ที่นั่งรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ ตลอดจนมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรเชษฐ์ เชษฐมาลี และศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร (2535, 8 – 15) ได้กล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุน (support facilities) สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทนี้ ได้แก่ สิ่งที่เป็นอาคารสถานที่ รวมถึงการ สร้างความสวยงามให้แก่แหล่งนันทนาการมีการให้บริการทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาเยือน ได้แก่ น้ำดื่ม น้ำใช้ สุขา ถังขยะ ระบบถนน ที่จอดรถ เครื่องหมายหรือแผ่นป้ายต่างๆ การปลูกต้นไม้ที่ให้ร่มเงาและความสวยงาม เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกพร วิเศษสงวน (2554, 139 – 140) วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษา การจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย อีกทั้งยัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระมหาเดชนันท์ สิทธิภาณุ (ผาภา) (2554, 83 – 87) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของ เทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ที่วิ

ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ

### **ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี**

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่ส่งผลให้การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ราตรี ตราชูวณิช (2560, 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นระบบมีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งควรมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ ให้บริการไปในทิศทางเดียวกันทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีการเชื่อมโยงประสานงานกันเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนได้ถูกต้องเหมาะสมส่งผลให้การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพที่ดีมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

2. ประเภทของการให้บริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ประเภทของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ราตรี ตราชูวณิช (2560, 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประเภทการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า การจำแนกการให้บริการออกเป็นประเภท เพื่อความสะดวกในการให้บริการของประชาชนที่มีความต้องการที่แตกต่างกันในการมารับบริการในแต่ละครั้ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับบริการได้ตรงตามความต้องการในทุกครั้งที่มารับบริการจากหน่วยงาน โดยจัดให้มีบริการเด็กพิการแบบประเภทมาเข้า-เย็นกลับ มีบริการถึงที่บ้าน

มีบริการแบบศูนย์เครือข่าย มีอบรมผู้ปกครอง และบริการตามประเภทความพิการของเด็กแต่ละบุคคลส่งผลให้การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพที่ดีมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

3. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อลงกต ภาคแก้ว (2558, 15) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของไพรชนีย์เขต 9 จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และประสิทธิผลของการบริการ ด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ไพรชนีย์เขต 9 จังหวัดสงขลา มีความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่ดี ส่งผลให้การให้บริการของไพรชนีย์เขต 9 จังหวัดสงขลาประสบผลสำเร็จ

4. ความเชื่อมั่นการให้บริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปทุมวรรณ สิ้นล้น (2560, 130) วิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 แสดงให้เห็นว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ส่งผลให้การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีคุณภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

5. ระเบียบกฎหมาย พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

แสดงให้เห็นว่า ระเบียบกฎหมายของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรีเป็นปัจจัยในการให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบาย และระเบียบของกรมที่ดิน โดยมีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบและระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ สุดดี (2557, 174) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุตปลาตุก อำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุตปลาตุกอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่แสดงให้เห็นว่า ด้านระเบียบกฎหมาย ที่เทศบาลตำบลกุตปลาตุก อำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม นำมาใช้ ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุตปลาตุกอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการแก่ประชาชน และประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพตามที่ประชาชนคาดหวังไว้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายในการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกในการมารับบริการครั้งต่อไป
3. ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ และจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ

#### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ควรมีการให้บริการต่อเนื่อง ไม่พักเที่ยงก่อนหรือไม่เลิกงานก่อนจนกว่างานจะเสร็จ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่พักหรือเว้นงานไว้เพื่อไปทำงานอื่นก่อนที่งานบริการจะแล้วเสร็จ
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรปรับปรุงระบบ Lands fax เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดใกล้เคียง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี เช่น การเข้าถึงแหล่งบริการ การยอมรับในคุณภาพของการบริการ ความคาดหวัง ผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อนำปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงมาหาทางแก้ไข

### เอกสารอ้างอิง

- กนกกร วิเศษสงวน. (2554) *ประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ : กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- กรรณิการ์ จันทราสุทธิ.(2550). *ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุษบง พาณิชผล. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปทุมวัน ลินลัน. (2560). *ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมือง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- พรสวรรค์ สุดดี. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุดปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 12(1), 168 – 178.
- พระมหาเดชินทีลิตฺธาภิญ (ผกา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลงิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558. (2558).
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก ราชกิจจานุเบกษา 22 มกราคม 2558.
- มนัสชนก เข้มช้อย. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร)* จังหวัดปทุมธานี 2556, 1(2), 1 – 28.
- รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราตรี ตราชูวนิช. (2560). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิจิต อยู่นัน. (2548). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พรินท์แอมป์ (ประเทศไทย).
- ศศิกาญจน์ พรหมนิวาส. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 318 – 328.

- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. (2551). *ประวัติสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี*. สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. ประจวบคีรีขันธ์: สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี
- สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี. (2560). *ข้อมูลรายงานผลการตรวจราชการ*. สำนักที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาปราณบุรี.
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร. (2535). “นันทนาการกับการป่าไม้ชุมชน” เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการป่าไม้ชุมชน หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรพรรณ ชมชื่น. (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อลงกต ภาคแก้ว. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการของไปรษณีย์เขต 9 จังหวัดสงขลา. ใน *การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5*. หน้า 1 – 20 (The 5<sup>th</sup> STOU Graduate Research Conference).
- Green, G.B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*. Retrieved from [http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal\\_v15\\_no1.pdf](http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf).
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. (13<sup>th</sup> ed). Englewood Cliffs. New Jersey: Practice Hall.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationships between providers and user of market research. *Journal of Marketing*, 29(3), 314-329.