

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งมีความสำคัญมากทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติประกอบด้วย ความหมายของทัศนคติ ลักษณะของทัศนคติ องค์ประกอบของทัศนคติ ความสำคัญของทัศนคติ ประโยชน์ของทัศนคติ การวัดระดับทัศนคติ ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างและการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

##### 1. ความหมายของทัศนคติ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามของคำว่า ทัศนคติ ไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

พ.ต.ท. นิธิพัฒน์ พัฒนาภาบุตร (2539 : 12) สรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง ทั้งในทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลและเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา

เมือง พรหมเกศา ( 2539 : 4 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 7) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพของจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประมะ สตะเวทิน (2540 : 116-117 ; อ้างถึงใน ศิวনারถ กิตติวัฒน์. 2551 : 8) ได้กล่าวถึง การศึกษาหรือความรู้ (Knowledge) ว่าเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่องมีความเข้าใจศัพท์มากและมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ การเกิดความรู้ไม่ว่าระดับใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้จักคิดซึ่งเชื่อมโยงกับการเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้นเอง รวมไปถึงประสบการณ์และลักษณะทาง ประชากร (การศึกษา เพศ อายุ ฯลฯ) ของแต่ละคนที่เป็นผู้รับข่าวสาร ถ้าประกอบกับการที่บุคคลมีความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น มีการศึกษา มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับกฎจราจร ก็มีโอกาที่จะมีความรู้ในเรื่องนี้ และสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่เข้ากับความแวดล้อมได้สามารถระลึกได้ รวบรวมสาระสำคัญเกี่ยวกับ กฎจราจร รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ รวมทั้งประเมินผลได้ และเมื่อประชาชนเกิดความรู้อันเกี่ยวกับกฎจราจรไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม สิ่งที่เกิดตามมาก็คือ ทศนคติ ความคิดเห็นในลักษณะต่างๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ( 2542 : 393 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 6 ) ให้ความหมายว่า ทศนคติ เป็นแนวความคิดเห็น

วรรณลักษณะ ๓๓๓๓๓๓๓๓ (2542 : 17 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 7) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ร.ต.ต. สมบัติ จันทร์เกษฎาก (2542 : 11 ; อ้างถึงใน ประจักษ์ รุ่งเรือง. 2553 : 8) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นเองซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของ สถานที่

สมพงษ์ ศิลปานุรักษ์ (2542 : 8 ; อ้างถึงใน ศิวনারถ กิตติวัฒน์. 2551 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทศนคติเป็นการรวบรวมความรู้สำนึกคิด ความเชื่อ ความเห็นและความจริงซึ่งได้แก่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้ง ความรู้สึกซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ

ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกับทัศนคติเมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ตลอดไปคือ มนุษย์ย่อมมีความรู้สึกนึกคิดของตนเองโดยปราศจากการบังคับหรือต่อผู้เพื่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงยากมาก

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 6) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พยายามหรือไม่พยายามต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก

อุดม โพธิ์พันธุ์ (2542 : 8 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 7) กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และ ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

อุทัย หิรัญโต (2542 : 10 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 7) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ทัศนคติมิได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติแต่เกิดจากการมีประสบการณ์รวมทั้งการอบรมสั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะท้อนใจหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

เจษฎา พงศธรบริรักษ์ (2543 : 7 ; อ้างถึงใน เพชรินทร์ ตามวงศ์. 2553 : 28-29) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของคน อาจจะคล้ายคลึงหรือแตกต่าง เช่น ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และความเชื่อเป็นสิ่งที่เกิดจากการประเมินค่าทางจิตใจจากความรู้ หรือประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับว่าเป็นสิ่งสำคัญ อันก่อให้เกิดความรู้สึกอันก่อให้เกิดความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับอันเนื่องมาจากการเลี้ยงดูสิ่งแวดล้อม เพื่อนฝูง การเรียนรู้ และการสั่งสอนอบรมจากโรงเรียนสถาบันการศึกษาและกระบวนการทางการเมืองทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นการวัดทัศนคติ อาจทำได้ด้วยการรายงานความรู้สึก ความเชื่อในแบบรายงาน แบบสำรวจ แบบสอบถาม การประเมินค่าการสัมภาษณ์ และสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น สรุปได้ว่าทัศนคติ นั้นมาจาก ประสบการณ์ ค่านิยม ละสิ่งเร้าแล้วผ่านออกไปสู่พฤติกรรม การแสดงความคิดเห็นหรือแสดง เหตุผลซึ่งเป็นปฏิกริยาตอบสนอง

สมเดช มุงเมือง (2548 : 99 ; อ้างถึงใน ศิวนารด กิตติวัฒน์. 2551 : 7) ให้คำจำกัดความทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกโน้มเอียงหรือมีแนวโน้มที่จะทำใ้บุคคลพร้อมจะแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางหนึ่ง ทั้งทางบวกและทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ (Persons Objects or Events) มีลักษณะค่อนข้างที่มั่นคง แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

วีโลรัตน์ สุวรรณรินทร์ (2551 : 7) ได้สรุปว่าทัศนคติ คือ สภาพความพร้อมของจิตใจที่แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของพฤติกรรมตอบสนอง ในเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานจากความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับของแต่ละบุคคล และไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดแต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้

ศิวนารด กิตติวัฒน์ (2551 : 8) ได้สรุปว่า ทัศนคติ (Attitude) เป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเจอ จากความเข้าใจ และจากการบอกเล่า ทำให้เกิดความรู้สึกไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเมื่อมีทัศนคติไปในทางใดทางหนึ่งแล้ว การที่จะเปลี่ยนแปลงให้ความรู้สึก ไปอีกทางหนึ่งกระทำได้ยาก

กันทนา เกียรติดำรงสกุล (2552 : 25-26) สรุปว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลอาจจะมีคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น ชอบ ไม่ชอบ ศรัทธา ไม่ศรัทธา และความเชื่อ เป็นสิ่งที่เกิดจากการประเมินค่าทางจิตใจจากความรู้หรือประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับว่าสิ่งใดเป็นสิ่งสำคัญจะก่อให้เกิดความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ โดยไม่ต้องมีการพิสูจน์ต่อ ไปอีก ค่านิยม (Values) ทัศนคติ (Attitude) และความเห็น (Opinion) ล้วนเป็นลักษณะต่างๆ ของความเชื่อที่มีความแตกต่างกันในระดับของความรู้สึกดังกล่าว ความเห็นนับว่าอยู่ผิวเผินที่สุด ทัศนคติ เป็นผลเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดูสิ่งแวดล้อม เพื่อนฝูง การเรียน และการสั่งสอนอบรมจาก โรงเรียน สถาบันการศึกษา และขบวนการทางสังคม ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นการวัดทัศนคติอาจทำได้ด้วยการรายงานความรู้สึกความเชื่อของคนในการวิจัยแบบสำรวจแบบสอบถามการประเมินค่าการสัมภาษณ์ และการสังเกตพฤติกรรม

ดี.คานซ์ และ อี.สกอตแลนด์ (D.Katz และ E.Scotland ; อ้างถึงใน ยุทธพงศ์ ไชยสร. 2536 และ กันทนา เกียรติดำรงสกุล. 2552 : 24 ) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มในการจะประเมินค่าสิ่งต่างๆ หรือสัญลักษณ์ของสิ่งนั้นในทางใด



ทางหนึ่ง และ D.Katz ยังให้ความหมายของทัศนคติความหมายหนึ่งว่า หมายถึง ส่วนประกอบสองส่วนประกอบ คือ ความรู้สึกในการที่จะชอบหรือไม่ชอบและความรู้หรือความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น ๆ

ดับเบิลยู. การ์ดอน แอร์พอร์ต (W.gardon Allport. 1935 : 810 ; อ้างถึงใน พ.ต.ท.นิธิพัฒน์ พัฒนากาบุตร. 2539 : 10) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมทางจิตซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ฟิชเบรน (Fishbein. 1952 : 119 ; อ้างถึงใน พ.ต.ท.นิธิพัฒน์ พัฒนากาบุตร. 2539 : 11) ได้ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่จะแสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนทัศนคติเกิดขึ้นต่อพฤติกรรมและทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

วรูม (Vroom. 1967 : 99 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 7) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

Webster's New Twentieth Century Dictionary (1971 : 122 ; อ้างถึงใน พ.ต.ท.นิธิพัฒน์ พัฒนากาบุตร. 2539 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าทัศนคติไว้หลายประการ ดังนี้

1. ท่าที หรือสภาวะของบุคคลที่แสดงออกมาหรือมุ่งที่จะแสดงถึงสภาพการณ์เกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์
2. ลักษณะท่าทางที่แสดงออก ความรู้สึกหรือความคิดซึ่งแสดงถึง อารมณ์ ความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. ความโน้มเอียงหรือความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นต้น

กู๊ด (Good 1973 : 123 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 7) กล่าวว่า “ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มและท่าทีที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่งทัศนคติสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งที่เป็นวาจาและท่าทาง”

เทอร์สโตน (Thurstone. 1973 : 376 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์ 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า “ทัศนคติเป็นผลรวมของมนุษย์ เกี่ยวกับ ความรู้สึก อคติ

ความคิด ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิดเห็น (Opinion) และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้น ถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติ เราก็สามารถทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ”

เซอร์เบิร์น สเปนเซอร์ (Herbert Spencer ; อ้างถึงใน ยุทธพงศ์ ไชยสร. 2536 และ กันทณา เกียรติดำรงสกุล. 2552 : 25) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ 2 ประการ ประการแรก หมายถึง ท่าทีแสดงออกทางจิตใจ ประการที่สอง หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกทางกาย ต่อมาความหมายได้เปลี่ยนไป ซึ่งหมายถึง ภาวะความพร้อมของประสาทและจิตใจซึ่งแสดงออกมาทางร่างกายและจิตใจ เป็นการแสดงออกให้รู้ล่วงหน้าว่าปฏิภินยานั้นเป็น ไปในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น โดยเรียกว่า วัตถุทางจิตใจ (Psychological Object) เช่น สัญลักษณ์ วลี คำคม บุคคล สถาบัน หรือความคิดต่าง ๆ

ฮอร์นี่ (Homey ; อ้างถึงใน ยุทธพงศ์ ไชยสร. 2536 และ กันทณา เกียรติดำรงสกุล. 2552 : 25) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เห็นคล้อยตามแนวโน้มที่ต่อต้านขัดแย้ง หรือแนวโน้มที่เคลื่อนไหว เหยยเมยที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ใด ๆ ถ้ามีความรู้สึกเห็นคล้อยตามหรือเห็นด้วย ก็เป็นทัศนคติแบบยินยอมอนุโลม (Compliant) ถ้ามีความรู้สึกต่อต้านขัดแย้ง ไม่เห็นด้วยเป็นทัศนคติแบบก้าวร้าว ขัดแย้ง (Aggressive) ถ้ามีความรู้สึกแบบเคลื่อนไหว เหยยเมยไม่ยินดียินร้าย เป็นทัศนคติแบบอุเบกขา (Detached)

คอตเลอร์ (Kottler. 1980 : 175 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 6) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงของการปฏิบัติและอารมณ์ของบุคคลที่ประเมินค่าบางสิ่งบางอย่างพอใจหรือไม่พอใจสิ่งนั้นอาจเป็นวัตถุบางสิ่งหรือแนวคิดก็ได้พอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

นิวคอมบ์ (Newcomb <http://www.novabizz.com/NovaAee/Attitude.him>. 2550 ; อ้างถึงใน ศิวনারด กิตติวัฒน์. 2551 : 8) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยกไกลัดชิดสิ่งนั้น ๆ หรือลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจเกลียดชัง ไม่อยากใกล้สิ่งนั้น

มิลตัน โรเกช (Milton Rokeach ; อ้างถึงใน ยุทธพงศ์ ไชยสร. 2536 และ กันทณา เกียรติดำรงสกุล. 2552 : 24) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบ

ของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะปฏิบัติตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

จากที่กล่าวมา ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะแสดงพฤติกรรม ออกมาทั้งทางด้านบวก หรือ ด้านลบ ในลักษณะพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจ ยอมรับ ไม่ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ มีองค์ประกอบที่สำคัญและสัมพันธ์กัน เรื่องของความรู้ ความรู้สึกและ พฤติกรรม ทั้งทักษคติยังสามารถวัดได้ และสร้างขึ้นมาใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงได้

## 2. ลักษณะของทักษคติ

แนวคิดของผู้วิจัยหลายท่าน ได้อธิบายถึงลักษณะของทักษคติ ว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ชิตยา สุวรรณชฎ (2539 : 7 ; อ้างถึงใน เพชรินทร์ ตามวงศ์. 2553 : 29) ได้ให้ความหมายถึงลักษณะของทักษคติ ว่ามีลักษณะอยู่ 4 ประการ คือ

1. ทักษคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะหรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทักษคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลาแต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทักษคติ เป็นตัวแปรแฝงที่จะนำไปสู่ความสอดคล้อง ระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออก โดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. ทักษคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมิน และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งหมายความว่า ไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

วิภาพร มาพบสุข (2540 : 539 ; อ้างถึงใน อธิธิ เทศภักดี. 2552 : 7-8) ได้ให้ความหมายถึงลักษณะของทักษคติ ว่ามีลักษณะอยู่ 4 ประการ คือ

1. ทักษคติเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือได้รับประสบการณ์ เช่น ประชาชน ส่วนใหญ่มีทักษคติที่ดีต่อการปกครองแบบประชาธิปไตย เพราะจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปกครองในระบบนี้ทำให้บุคคลได้รับสิทธิและเสรีภาพ
2. ทักษคติเป็นดัชนีชี้ทิศทางในการแสดงพฤติกรรม ทักษคติโดยทั่วไปมี

2 ทิศทาง คือ ทศนคติทางบวกทำให้คนมีแนวโน้มที่เข้าหาหรือสนับสนุนสิ่งนั้น เช่น แม่บ้านเห็นด้วยกับการซื้อสินค้าลดราคาจึงมีแนวโน้มที่จะคอยสังเกตและเข้าไปจับจ่ายซื้อสินค้า ส่วนทศนคติในทางลบจะทำให้คนมีแนวโน้มชอบหนี เช่น ประชาชนที่มีทศนคติไม่ดีต่อรัฐบาลจะพยายามคอยจับผิด และรวมกลุ่มกันต่อต้านรัฐบาล

3. ทศนคติสามารถถ่ายทอดได้โดยถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หรือจากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งได้ เช่น ประชาชนที่เลื่อมใสศรัทธาต่อพรรคการเมืองใดพรรคการเมืองหนึ่งก็จะเห็นด้วยและสนับสนุนการทำงานของพรรคการเมืองนั้น

4. ทศนคติเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากทศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง ถ้าประสบการณ์ของคนเปลี่ยนไปย่อมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของทศนคติด้วย เช่น ในอดีตคนคนหนึ่งไม่ชอบฟุตบอลเลย แต่ในปัจจุบันเกิดประสบการณ์โดยตรงที่บุตรชายตนเป็นนักกีฬาทีมชาติจึงทำให้บุคคลนี้ชอบดูฟุตบอลมากด้วย จากที่กล่าวมา ลักษณะของทศนคติที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ทศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรม ที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือได้รับประสบการณ์
2. ทศนคติ เป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางในการแสดงพฤติกรรม ทั้งทางด้านบวก และด้านลบ
3. ทศนคติ เปลี่ยนแปลงได้
4. ทศนคติ สามารถถ่ายทอดไปสู่คนอื่น ๆ ได้

### 3. องค์ประกอบของทศนคติ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของความหมายของทศนคติ ลักษณะของทศนคติ แสดงให้ทราบว่า ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นถึง ความรู้สึก ของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ ประสบการณ์ จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของทศนคติ พบว่าทศนคติมีองค์ประกอบอยู่ 3 แบบ คือ ทศนคติแบบ 3 องค์ประกอบ ทศนคติแบบ 2 องค์ประกอบ และ ทศนคติแบบ 1 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ทศนคติมี 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความเชื่อ ความรู้ ความคิดและความคิดเห็น 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ - ไม่ชอบ หรือทำทางที่ดี - ไม่ดี 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อม

ที่บุคคลจะปฏิบัติ มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Kretch, Crutchfield, Pallachey (1962) และ Triandis (1971)

## 2. ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี

2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Katz (1950) และ Rosenberg (1956, 1960, 1965)

## 3. ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Bem (1970) Fishbein และ Ajzen (1975) Insko (1976)

พรพิมล วรวิฑูรฑพงศ์ (2528 : 83-85 ; อ้างถึงใน พ.ด.ท.นิธิพัฒน์  
พัฒนาภาบุตร. 2539 : 12)

จากความหมายของทัศนคติ ซึ่งนักจิตวิทยาสังคมได้ให้ความหมายไว้ นั้น แสดงให้ทราบว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งโดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้เชิงประเมินค่า (Component or Beliefs) องค์ประกอบทางด้านความรู้เป็นความเข้าใจรวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เราจะมีทัศนคติต่อว่า ดีมีประโยชน์หรือเลวมีโทษและเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ เลยเราก็มีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ ความรู้หรือความเชื่อนี้เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา แล้วจึงมีอิทธิพลต่อการตีความสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ความรู้หรือความเชื่อนี้อาจถูกหรือผิดก็ได้ เราไม่คำนึงถึงความถูกต้องของสิ่งที่เราเชื่อ

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affection Component) เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งที่บุคคลมีทัศนคติสิ่งที่จะเป็นสิ่งที่ชี้ขาดว่าบุคคลมีความรู้สึกหรืออารมณ์อย่างไรต่อสิ่งที่เขามีทัศนคติคือ ความเชื่อ ประสบการณ์หรืออารมณ์อื่น ๆ ที่มาผลักดัน โดยบุคคลไม่รู้ตัว บางครั้งบุคคลอาจแสดงความรู้สึกทางลบต่อบางสิ่งบางอย่างโดยที่บุคคลนั้นไม่รู้สึกตัว ทั้งนี้เกิดจากความคับแค้นใจที่บุคคลเก็บไว้ในจิตใจไว้สำนึก และไม่ทราบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเขาอย่างไร

3. องค์ประกอบทางด้านความพร้อมที่จะแสดงออก (Behavioral Component or Actions) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติเป็นความพร้อมต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ การแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่บุคคลมีทัศนคติได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและความรู้สึก



เกี่ยวกับสิ่งนั้น องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบ ที่แนวโน้มในทางปฏิบัติหรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2539 : 7 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 8) การที่จะกำหนดว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้น ๆ เป็นทัศนคติหรือไม่ จึงต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive Component)

เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยความเชื่อ (Bailey) เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อาจจะเป็นได้ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component)

เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงความรู้สึก เกี่ยวกับความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านการตอบสนองและคำพูดที่แสดงออกถึงความรู้สึก ทำให้มีความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ ได้

3. องค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติ (Behavioral Component) หรือการ

กระทำของบุคคล ซึ่งเป็นความพร้อมที่จะปฏิบัติสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยตรง ที่มีผลมาจากความรู้สึกหรือความคิด

วิภาพร มาพบสุข (2540 : 539 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 7) ทัศนคติมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นความเข้าใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนเป็นโรคเอดส์ เพราะคนที่เป็นโรคเอดส์จะทำให้สังคมเสื่อมถอยทางศีลธรรม มีทัศนคติที่ไม่ดีกับคนว่างงานเพราะเห็นว่าคนว่างงานมักจะเป็นคนเกียจคร้านไม่สู้งาน มีความเสื่อมศรัทธาต่อพรรคการเมืองบางพรรค เพราะเห็นว่าพรรคการเมืองพรรคนั้นไม่ซื่อสัตย์ ชอบประพฤติทุจริต

2. ด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective Component) เป็นการแสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตามประสบการณ์ที่ตนได้มาในทางบวก หรือทางลบ และเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยขององค์ประกอบทางอารมณ์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ ตัวอย่าง เช่น นายจ้างไม่ชอบเรื่องการพนันทุกชนิด แต่ทราบว่าลูกจ้างคนหนึ่งชอบเล่นการพนัน เขาจะรู้สึกไม่ชอบลูกจ้างคนนั้น

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่บุคคลจะแสดงออกให้สอดคล้องกับความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น เมื่อนายจ้างไม่ชอบลูกจ้างเล่น

การพนัน เขาจะแสดงออกด้วยการไม่จ่ายเงิน โบนัสให้ตอนสิ้นปี เป็นต้น ความรู้สึกเป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกทางความคิด ความเชื่อ จะแสดงออกในรูปความรัก ความชอบ ความพอใจ หรือความไม่พอใจ

สุภร เสรีรัตน์ (2545 : 181 ; อ้างถึงใน ศิวินารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 9) กล่าวว่า ทักษะคิดมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ส่วนของความเข้าใจหรือความรู้ (The Cognitive or Knowledge Component) คือ ความรู้และการรับรู้ที่จำเป็นจะต้องมีการรวมกันของประสบการณ์โดยตรงของทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ ตัวอย่าง เช่น เรามีความเชื่อว่า “ไดเอทโค้ก” (Diet Coke) เกือบจะไม่มีแคลอรี มีคาเฟอีน ราคาถูก และผลิตโดยบริษัทใหญ่ หรือ “มันฝรั่งมีแคลอรี” ซึ่งความเชื่อนี้ไม่จำเป็นจะต้องถูกต้องหรือเป็นความจริงเสมอไป

2. ส่วนของความรู้สึก (The Affection Component) คือ อารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง ๆ ในลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบ ดี หรือไม่ดี ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภครายหนึ่งกล่าวว่า “ฉันชอบไดเอทโค้ก” “ฉันชอบ โยเกิร์ต” เป็นการแสดงผลของการประเมินทางด้านอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น บุคคลอาจมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่างกันจากความเชื่อเหมือนกัน จากตัวอย่างข้างต้นผู้บริโภครายหนึ่งเชื่อว่า ไดเอทโค้ก มีคาเฟอีน และคาเฟอีนทำให้ไม่่วงนอน ความเชื่อเหล่านี้ อาจเป็นเหตุให้บุคคลบางคนตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกทางบวก เช่น นักศึกษาที่กำลังเตรียมสอบ เป็นต้น ในขณะที่บางคนอาจตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกในทางลบ เช่น ผู้ที่ต้องการดื่มบางอย่างก่อนนอน แต่ไม่ต้องการให้นอนไม่หลับ เป็นต้น

3. ส่วนของพฤติกรรมหรือการกระทำ (The Cognitive or Behavior Component) คือ แนวโน้มที่จะตอบสนอง (Tendency to Response) ในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งต่อวัตถุหรือกิจกรรม เช่น ตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อไดเอทโค้ก หรือแนะนำให้ผู้อื่นซื้อ หรือเสนอให้ซื้อ ตราใหม่ บางครั้งแม้ว่าผู้บริโภคมักมีทัศนคติในทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ แต่ก็มิได้หมายความว่า ผู้บริโภคจะรีบออกไปซื้อผลิตภัณฑ์นั้นทันทีที่หาไม่ เขาอาจจะยังไม่จำเป็นในขณะนั้น อาจไม่สามารถซื้อได้เพราะยังไม่มีเงินพอ อาจจะต้องซื้อสิ่งอื่นก่อนที่มีความสำคัญมากกว่า หรืออาจจะรอให้สมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัวเข้าร่วมพิจารณาด้วย

จากที่กล่าวมา ทักษะคิดมีองค์ประกอบด้วยกันอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิด ความเชื่อ (Cognitive

Component) ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ ได้เห็น ได้สัมผัส ประสบการณ์

#### 2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก อารมณ์ (Affective Component)

คือความรู้สึก อารมณ์ ที่แสดงออกมาจากจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

#### 3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม การแสดงออก (Behavioral Component)

คือท่าทีที่แสดงออกมาทางด้านร่างกาย กิริยา อารมณ์ การกระทำ การตอบสนอง

องค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้ มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน ซึ่งทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เกิดจาก ความรู้ ความเข้าใจ ความคิด ความเชื่อ แล้วแปรเปลี่ยนไปเป็น ความรู้สึก อารมณ์ และแสดงพฤติกรรม การกระทำ การตอบสนอง ออกมา ซึ่งมีได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

#### 4. ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (ประยงค์ ทองสิงห์, 2555 : 27) คือ

##### 1. ทัศนคติทางเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก

มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่นๆ เช่นกลุ่มเยาวชนตรกรยอมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมกิจกรรมต่างๆอยู่เสมอ เป็นต้น

##### 2. ทัศนคติทางลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทาง

เสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขา จนพยายามประพฤติกและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

##### 3. ประเภทที่สามซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความ

คิดเห็น ในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดเพียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยของเครื่องแบบนักศึกษา

ทัศนคติทั้งสามประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อหรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของการกระทำ หรือ สถานการณ์

### 5. การเกิดทัศนคติ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของความหมายของทัศนคติ ลักษณะของทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติเป็น ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงการเกิดของทัศนคติ ดังนี้ เรียม ศรีทอง (2542 : 100-101 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 8) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ ดังนี้

1. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้กระบวนการทางสังคม พ่อแม่มีอิทธิพลสูงสุดต่อเจตคติของเด็กในการถ่ายทอดทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และศาสนา เป็นต้น สำหรับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนมีความสำคัญในระดับรองลงมา สำหรับกลุ่มเพื่อนจะมีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างสูงเฉพาะช่วงวัยรุ่น ในการถ่ายทอดลักษณะต่าง ๆ ทางสังคมของบุคคล อาศัยการเรียนแบบ กระบวนการเชื่อมโยง และการเสริมแรง
2. เจตคติจากประสบการณ์การเรียนรู้ชีวิตด้านต่าง ๆ นักจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ในวัยเด็กว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาเจตคติของบุคคล จากประสบการณ์ที่กระทบกระเทือนในบุคคล จะฝังแน่นในบุคคลได้นาน เช่น เด็กที่ถูกพ่อแม่ทารุณกรรม จะฝังใจในความโหดร้ายของผู้ใหญ่
3. เจตคติจากบุคลิกเฉพาะของบุคคล บางคนอาจเลือกที่จะกระทำสิ่งที่สอดคล้องกับตนเอง เช่น คนที่มีสุขภาพ ไม่ดีที่ดื่มเหล้าไม่ได้ ในที่สุดก็จะไม่ดื่มเหล้า คนที่ชอบเก็บตัวมักถือความคิดของตนเป็นใหญ่ ทำให้ยอมรับผู้อื่นได้ยาก
4. เจตคติเกิดจากความปรารถนาหรือความต้องการส่วนตัวในการบรรลุผล ความตั้งใจคนที่ต้องการความสำเร็จจะพอใจในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ
5. เจตคติเกิดจากตัวแบบต่าง ๆ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สื่อสารมวลชน รวมทั้งวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และการกระทำของบุคคลที่คนนิยม เช่น ศิลปิน มีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลมาก ในปัจจุบันเด็กดูโทรทัศน์มากกว่าวันละ 3 ชั่วโมง ฉะนั้น การเลียนแบบพฤติกรรมของเด็กและวัยรุ่นจึงสูงมากมีผลให้เกิดปัญหาเชิงพฤติกรรมที่รุนแรงอยู่เสมอ ๆ

อัญญา พุกษาพันธ์ทวี (2542 : 12-13 ; อ้างถึงใน ศิวนารต กิตติวัฒน์. 2551 : 10-11) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ ทัศนคติซึ่งเกิดในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ได้คุ้นเคย ได้ทดลอง อันถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experiences) และการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพ หรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ไม่ได้เห็น และไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเองถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experiences) เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกิดจากการรับทราบ เมื่อรับแล้วก็เกิดความคิด (Cognitive) เกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางแง่ดีและแง่ไม่ดี ดังนั้นถ้าบุคคลใดไม่มีประสบการณ์ทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์นั้นเขาไม่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น

2. ค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากมีค่านิยมและตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันก็ได้ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดี หรือ ไม่ดีต่อสิ่งใดย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่

เชียร์ และ คัชชฟีวด์ (Crech and Crutchfield ; อ้างถึงใน ศิวนารต กิตติวัฒน์. 2551 : 10) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น จากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้น ไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกลักษณะสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ฟอสเตอร์ (Foster. 1952 : 119 ; อ้างถึงใน พ.ต.ท.นิธิพัฒน์ พัฒนากานบุตร. 2539 : 10-11) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ



1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคลหรือสถานการณ์ที่ทัศนคติที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลมาจากการได้พบ ได้เห็น ได้คุ้นเคย ทดลองเป็นต้น ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experiences) และโดยการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพหรือได้ผ่านเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ แต่ได้พบเห็น และไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเอง ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยอ้อม (Indirect Experiences) เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกิดจากการรับรู้และการเข้าใจ (Cognition) ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางดีและไม่ดี ดังนั้นบุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่เคยมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. ค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันก็ได้ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นร่วมใช้ชีวิตอยู่

ดัมเบิลยู. การ์ดอน แอร์พอร์ท (W. Gordon Allport ; อ้างถึงใน ศิวานารถ กิตติวัฒน์ 2551 : 9-10) ได้เสนอถึงความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดา มารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้แนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้ว รับมาปฏิบัติตามต่อไป
2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยตนเสมอ

4. เกิดจากการเรียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

จากที่กล่าวมา “ทัศนคติ” เกิดขึ้นจากการรับรู้ การพบเห็น การสัมผัส การเรียนแบบประสบการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ของแต่ละบุคคล และเกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมของสังคมที่บุคคลนั้นอยู่

#### 6. ความสำคัญและประโยชน์ของทัศนคติ

จากความหมายของทัศนคติ ลักษณะของทัศนคติ องค์ประกอบของทัศนคติ และการเกิดของทัศนคติอาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติมีความสำคัญต่อบุคคลมาก พฤติกรรมต่าง ๆ

ที่บุคคลแสดงออกมา ก็เพราะทัศนคติเป็นตัวชี้นำ ซึ่งมีนักวิชาการ นักจิตวิทยา หลายคนได้อธิบายความสำคัญและประโยชน์ของทัศนคติไว้ ดังนี้

ปทุมพร กรสูทธิโสภณ (2539 : 13 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 9-10) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรทางจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากกว่าลักษณะทางจิตอื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ และการรับรู้ทัศนคติ เป็นสิ่งที่ซับซ้อนทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคล ซึ่งกระทำต่อสิ่งของบุคคลหรือสถานการณ์ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิริยาโต้ตอบสิ่งต่างๆ ดังกล่าว หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไรสักอย่างออกมาต่อสิ่งใด ย่อมทำไปตามทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ๆ ทัศนคติจึงมีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม แต่อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่แสดงออกมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง อาจจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคล ได้แก่ นิสัย ความเชื่อ สิ่งแวดล้อม และการคาดผล การแสดงพฤติกรรมของบุคคล จึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำนายพฤติกรรมของบุคคล หรือการปฏิบัติของบุคคล แต่ไม่ได้หมายความว่า เป็นสิ่งเดียวเท่านั้น เพราะมีปัจจัยด้านอื่น ๆ อีก

วิภาศรี คงเกลี้ยง (2539 : 13 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 10) สรุปว่า

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวโดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัวเรา
2. ช่วยให้ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งทำความไม่พอใจมาสู่ตัวเรา
3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิริยาตอบโต้ หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยบุคคลแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินำความพอใจมาสู่บุคคลนั้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3 ; อ้างถึงใน เพชรินทร์ ตามวงศ์. 2553 : 28 ) ได้สรุปประโยชน์ของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติช่วยให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวโดยการจัดรูป หรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

2. ทักษะช่วยให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Esteem) ช่วยบุคคล หรือ หลีกเลียงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่างซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเรา

3. ทักษะช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการ ปฏิกริยาตอบโต้หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไปนั้นส่วนมากจะทำในสิ่งที่น่าสนใจมาให้

4. ทักษะช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง

จากที่กล่าวมา ทักษะมีความสำคัญต่อความคิด ความรู้สึก อารมณ์ของบุคคลเพื่อ ตอบสนองกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล การมี ปฏิกริยาโต้ตอบ หรือการแสดงออกมาต่อสิ่งที่ได้รับรู้และมีประโยชน์ช่วยให้บุคคลมีความ เชื่อมั่นในตนเอง มีค่านิยมเฉพาะตัว เข้าใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ ได้

## 7. การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติ เป็นการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจึงเป็นการวัดทางอ้อม จากแนวโน้มจากบุคคลที่แสดงออกไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึกซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้อรรถาธิบายด้วยความจริงใจเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวและ การแสดงออกต่อสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะป็นรูปวาจาหรือการเขียน ก็ตามบุคคลมักจะ ไตรตรองถึงความ เหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคม ค่านิยม การยอมรับ การไม่ยอมรับและการเห็นชอบ หรือไม่เห็นชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติ หรือทำที่ความรู้สึกของบุคคล โดยตรง อันจะเป็นกรณี ที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ อย่างชัดเจนการ วัดทัศนคติส่วนใหญ่เป็นวัดพฤติกรรมประเภทมาตรจัดอันดับ เพื่อประเมิน คุณสมบัติบางอย่าง การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายแบบแต่ที่นิยมใช้กันแพร่หลายได้แก่ มาตรวัดแบบ Linker และมาตรวัดแบบ Thurstone ที่สามารถนำมาทำนายพฤติกรรมของ บุคคลนั้น ๆ ได้ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการวัดทัศนคติ ดังนี้

รัชนีพร ภูกร (2523 : 7 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 10-11)

ทัศนคติอาจวัดได้โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นบุคคลถือว่าเป็นความคิดเห็นของตนเอง โดยใช้ วิธีวัดช่วงกัน (Equal-Appearing interval) ในการสร้างเครื่องวัดช่วงเท่ากันกระทำโดยอาศัย สมมติฐาน 4 ประการ

1. ทัศนคติของบุคคลในแต่ละเรื่อง เป็นช่วงของความชอบแยกเป็นส่วน ๆ ไม่ได้

2. ความคิดเห็นที่แสดงออกเป็นดัชนี ของระดับทัศนคติ

3. ความคิดเห็นในแต่ละเรื่องของแต่ละบุคคลชี้ได้ว่า บุคคลที่มีทัศนคติในระดับใด ในช่วงความชอบ จะเน้นความคิดเห็นนี้ จึงต้องกำหนดค่าในระดับใดในช่วงของความชอบ

4. ระดับของทัศนคติในช่วงความชอบ ได้แก่ ระดับเกณฑ์เฉลี่ยของความคิดเห็นที่แสดงออก ความคิดเห็นแต่ละข้อของบุคคลเดียวกัน ย่อมมีค่าในช่วงของความชอบใกล้เคียงกัน

แบบของลิเคิร์ต กระบวนการของการสร้างแบบสอบถาม โดยการสร้างข้อความนั้นมาหลาย ๆ ข้อความ ให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา การตอบแบบสอบถามนี้มีข้อให้เลือก 5 ข้อ โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งในแต่ละข้อ ถ้าเป็นข้อความสนับสนุน หากตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่งให้คะแนน 5 คะแนน แล้วลดลงตามลำดับเป็น 4 3 2 จนถึง คำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้ 1 คะแนน ส่วนข้อความต่อต้าน ถ้าตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน แล้วเพิ่มขึ้นตามลำดับ 2 3 4 จนถึงข้อที่ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน ของผู้ตอบแต่ละคนคือผลรวมของคะแนนทุกข้อ ดังนั้น ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีจะได้คะแนนมาก ผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีจะได้คะแนนน้อย

การสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนของ ลิเคิร์ต มีดังนี้

ขั้นที่ 1 พิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของใคร ที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของทัศนคติของสิ่งที่จะวัดนั้นให้แน่นอน

ขั้นที่ 2 เมื่อตีความหมายของสิ่งซึ่งที่จะวัดแน่นอนแล้ว ก็สร้างข้อความในแต่ละหัวข้อนั้น ๆ โดยให้คลุมเนื้อหาในแต่ละหัวข้อนั้น และขณะเดียวกันก็พิจารณาว่าข้อความเหล่านั้น เป็นข้อความที่ถามเกี่ยวกับ ความรู้สึก หรือความเชื่อของผู้ตอบ โดยมีหลักดังนี้

1. ข้อความจะเขียนในแง่ความรู้สึก ความเชื่อ หรือความตั้งใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่ใช่เป็นเท็จจริง

2. ข้อความที่จะบรรจุในสเกล จะต้องประกอบด้วยข้อความที่สนับสนุนและต่อต้านคละกัน ไป

3. ข้อความแต่ละข้อจะต้องสั้น เข้าใจง่าย ชัดเจน

ขั้นที่ 3 ใช้แบบทดสอบกับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานคล้าย ๆ กันกลุ่มที่จะศึกษา จุดมุ่งหมายก็เพื่อเป็นการปรับปรุงข้อความ และคัดเลือกข้อความโดยวิธีการวิเคราะห์ข้อความ(Item analysis)

วิรายา ละครราช (2540 : 16 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 10)  
ทัศนคติสามารถวัดได้ โดยเครื่องมือวัดทัศนคติหลายแบบแต่ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย  
นั้น เป็นการวัดทัศนคติ Equal-Appearing interval ของเซอร์ส โตนและแบบ Summated rating  
ของถิกวิท

สุทฤษฎี ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ (2547:9-10 ; อ้างถึงใน เพชรินทร์  
ตามวงศ์. 2553 : 30-31) ได้กล่าวถึงมาตรวัดทัศนคติสรุปได้ ดังนี้

1. มาตรวัด Scaling Technique เป็นเครื่องมือการวัดและประเมินผลวิธี  
หนึ่งที่ใช้วัดทัศนคติ มีอยู่ 2 แบบ คือ

1.1 วิธีของ Linker เป็นวิธีที่นิยมใช้กันแพร่หลายมากที่สุดแบบหนึ่ง  
ที่ออกแบบและสร้างโดย Rensis เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating Scales)  
ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ที่แต่ละประโยคของผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกออกมา  
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
การใช้มาตรวัดทัศนคติแบบ Linker นี้ สามารถใช้กับจำนวนข้อได้มาก สามารถที่จะครอบคลุม  
เนื้อหาที่น่าสนใจ ได้อย่างกว้างขวาง ถ้านำมาเปรียบเทียบกับวิธีวัดทัศนคติแบบอื่น ๆ

1.2 วิธีของ Thurstone วิธีนี้จะประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ประมาณ  
10-20 ประโยค หรือมากกว่านั้น ที่ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงระดับความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้  
กำหนดค่าเอาไว้ กำหนดเป็น Scale Value ซึ่งเริ่มต้นจาก 0.0 ถึง 11.0 คือ ประโยคที่ไม่  
พึงพอใจมากที่สุดเรื่อยไป จนถึงความรู้สึกเป็นกลาง ๆ (Neutral Statement) ซึ่งอยู่ในระดับ 5.5  
จนกระทั่งถึง 11.0 ซึ่งเป็น ค่าสูงสุดที่เป็นประโยชน์พึงพอใจมากที่สุด

2. มาตรวัดสำรวจความคิดเห็นจากคนจำนวนมาก (Polling Technique)  
เป็นการหั่งเสียงประชาชนว่ามีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ อย่างไรบ้าง ส่วนมากจะ  
นำมาใช้กับการเลือกตั้งของพรรคการเมืองหรือทำอะไรเกี่ยวกับประชาชนผลของการหั่งเสียง  
จะขึ้นอยู่กับวิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวนคน กลุ่มตัวอย่างนั้น ๆ ว่าจะออกมาในลักษณะใด

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการใ้แบบสอบถามประชากรหรือ  
กลุ่มตัวอย่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี แบ่งการสอบถามออกเป็น 2 แบบ คือ  
ก.Fixed-Alternative questions เป็นคำถามที่ถามเฉพาะเจาะจงลงไปแล้วให้ตอบตามเรื่องที่  
ถามเท่านั้น และ ข. Open-ended questions เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความ  
คิดเห็นเพิ่มเติมแล้วนำความคิดเห็นหรือความรู้สึกของคนส่วนมากมาจัดกลุ่มว่าเขาเหล่านั้น  
มีความรู้สึกอย่างไรหรือมีทัศนคติอย่างไร



สิน พันธุ์พินิจ (2549 : 146 ; อ้างถึงใน อธิติ เทศภักดี. 2552 : 11-12) การวัดทัศนคติมีข้อตกลงในการวัดทัศนคติ ดังนี้

1. การศึกษาทัศนคติ เป็นการศึกษาความคิดเห็นความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มจากบุคคลจะแสดงออก

2. การศึกษาทัศนคติของบุคคลนั้นมิใช่เป็นการศึกษาเฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเท่านั้นจึงต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของทัศนคตินั้น ๆ ด้วยการวัดทัศนคติส่วนใหญ่เป็นวัดพฤติกรรมประเภทมาตราจัดอันดับ เพื่อประเมินคุณสมบัติบางอย่าง

สำหรับวิธีการวัดทัศนคติสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การวัดทัศนคติตามแนวคิดของ เทอร์สโตน (Thurstone) เป็นการวัดทัศนคติของบุคคลโดยอาศัยกฎแห่งการเปรียบเทียบเพื่อตัดสินใจ คือให้ผู้ตอบตัดสินใจข้อความที่แสดงถึงทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในข้อความเหล่านั้น มากน้อยเพียงใด โดยให้กลุ่มผู้ตัดสินใจพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อความที่เสนอมานั้นควรจะอยู่ในระดับไหน เมื่อแบ่งความคิดเห็นจากเห็นด้วยมากที่สุด ในระดับเท่าๆกัน เมื่อกลุ่มผู้ตัดสินใจพิจารณาตัดสินทั้งหมดทุกข้อความแล้วก็นำแต่ละค่ามาหาสเกล คือหาดำแหน่งมัธยฐานของแต่ละสเกลสำหรับวัดทัศนคติต่อไป

2. การวัดทัศนคติตามวิธีของ ลินเคอร์ (Linker) เป็นการวัดทัศนคติโดยการนำเอาข้อความที่จะใช้วัดทัศนคติให้ผู้ตอบลงความเห็นว่ามีความรู้สึกต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไรบ้าง เช่นเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วกำหนดคะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ เป็นข้อความทางบวก และ 1 2 3 4 5 ตามลำดับ เป็นข้อความทางลบจากนั้นนำเข้าข้อความทั้งหมดไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก โดยเลือกข้อความที่สามารถจำแนกกลุ่มที่มีทัศนคติที่ดีและทัศนคติไม่ดีได้เพื่อนำไปใช้วัดทัศนคติต่อไป

3. การวัดทัศนคติตามวิธีของออสกู๊ด (Osgood) เป็นการวัดความหมายของมโนทัศน์ในรูปของคำคุณศัพท์โดยให้บุคคลทำเครื่องหมายแสดงความคิดเห็นลงไปในสเกลซึ่งอยู่ระหว่างคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้ามกับคู่หนึ่งๆ เช่น ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ผู้ตอบจะต้องพิจารณาว่ามโนทัศน์ที่ตนเห็นมีความหมายสอดคล้องกับคุณศัพท์ใน

แต่ละสเกลอย่างไร มากน้อยแค่ไหน แล้วกรอกความเห็นลงไปในสเกล

สุบิน บุระรัช (2551 ; อ้างถึงใน ศิวินารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 23-25 ) การวัดทัศนคติในทางจิตวิทยา การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคนเพราะการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใด และมีความเข้มมากน้อยแค่ไหน ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นของบุคคลนั้น ได้และสามารถวางแผนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้น ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ในการวัดทัศนคติ เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจมานานในกลุ่มนักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกันการศึกษาวิจัย การพัฒนาวิธีการทางสถิติ และวิธีการวัดทางจิตวิทยาเป็นผลทำให้เกิดความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการศึกษาเรื่องทัศนคติรวมทั้งความสำเร็จในการวัดทัศนคติความคิดเกี่ยวกับการวัดทัศนคตินี้ ถือว่าทัศนคติไม่ได้เป็นสิ่งที่จะสามารถตรวจสอบหรือวัดได้เช่นเดียวกับการตรวจสอบเซลล์ผิวหนังของมนุษย์ หรือการวัดอัตราการเต้นของหัวใจ แต่ทัศนคติของบุคคลหนึ่งอาจแสดงออกมาได้ด้วยการใช้คำพูดหรือการกระทำ จะเห็นได้ว่าความคิดข้างต้นนี้จะเน้นที่การแสดงออกทางพฤติกรรมเป็นหลักในการวัดทัศนคติและ โดยธรรมชาติแล้ว คุณสมบัติของทัศนคติเป็นสิ่งที่วัดได้ แม้ว่าทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจ ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่ทัศนคติก็อาจวัดได้โดยอาศัยจากผลของการตอบสนอง ซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบ และมีระดับความมากน้อยหลักการสร้างมาตรวัดทัศนคติที่ดีนั้น จะต้องคำนึงถึงหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความเป็นเอกมิติ (Unidimensionability) มาตรวัดทัศนคติที่ดีจะต้องวัดในเรื่องเดียวกันและข้อความหรือข้อความหรือข้อความที่นำมาใช้จะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียว โดยสามารถตรวจสอบได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่ได้จากมาตรวัด ซึ่งคะแนนที่ได้จากข้อความ 1 ข้อ ควรมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความเป็นเส้นตรง (Linearity) และการมีช่วงเท่ากัน (Equal Intervals) มาตรวัดจะต้องอยู่ในรูปของความต่อเนื่องเป็นเส้นตรงที่สามารถจัดเรียงลำดับทัศนคติของผู้ตอบ และเป็นมาตรที่บอกความแตกต่างเป็นช่วงๆ ได้ โดยแต่ละช่วงต้องมีความห่างเท่ากันเพื่อกำหนดระดับทัศนคติของผู้ตอบ และสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

3. ความเที่ยง (Reliability) เป็นความคงที่หรือความคงเส้นคงวาของการวัดในการสร้างมาตรวัดทัศนคติยิ่งข้อความมีจำนวนมากเท่าใด ความเที่ยงก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

4. ความตรง (Validity) มาตรวัดจะต้องวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้จริง โดยข้อคำถามที่นำมาใช้จะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียว และมีความสัมพันธ์กันสูง

5. ความสามารถในการสร้างใหม่ (Reproducibility) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคำถามว่าสามารถจะสร้างสเกลใหม่ได้หรือไม่

เทคนิควิธีที่ใช้วัดทัศนคติ นักจิตวิทยาได้พยายามศึกษาและพัฒนาามาตั้งแต่สมัยเริ่มต้นที่มีความสนใจในเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิธีหนึ่งที่เป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายก็คือมาตรวัดทัศนคติ แต่ความจริงแล้ว การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธี ซึ่งขอยกมาเป็นตัวอย่างพอสังเขปดังนี้

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ศึกษาทัศนคติโดยใช้ประสาทรูและตาเป็นสำคัญ การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้น ไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถามบุคคลนั้นๆ ด้วยตนเอง โดยอาศัยการพูดคุย ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมวางแผนล่วงหน้าว่า สัมภาษณ์ในเรื่องใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ในการสัมภาษณ์นี้ เป็นการวัดทัศนคติโดยอาศัยการตอบสนองทางคำพูด (Verbal Responses) และเป็นวิธีวัดที่ถูกนำมาใช้บ่อยครั้ง เพราะมีความสะดวกและง่ายต่อการวัด เช่น การใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งคำถามว่า “คุณรู้สึกทำงานที่ท่านประธานาธิบดีกำลังดำเนินการอยู่เป็นอย่างไร” หรือ “คุณคิดว่าการเสียภาษีเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ เพราะอะไร” จะเห็นได้ว่าการใช้คำถามปลายเปิดนี้ ผู้สัมภาษณ์จะได้ข้อมูลมากมาย แต่มีข้อเสียก็คือว่า ผู้ตอบอาจไม่ตอบตามความเป็นจริง เพราะไม่กล้าเปิดเผย หรือตอบตามความคาดหวังของสังคม ดังนั้น การวัดทัศนคติโดยอาศัยการสัมภาษณ์จึงควรใช้วิธีการอื่น ๆ ร่วมด้วย

3. แบบรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคล โดยให้บุคคลนั้นเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมาว่า รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลวิธีการศึกษาทัศนคติโดยใช้แบบรายงานตัวเองนี้มักจะถูกสร้างขึ้นในรูปแบบของเครื่องมือวัดที่เรียกว่า (Scale) เช่น มาตรวัดทัศนคติของ Thurstone มาตรวัดทัศนคติของ Likert มาตรวัดทัศนคติของ Osgood มาตรวัดความห่างทางสังคมของ Bogardus มาตรวัดความคงที่ของทัศนคติตามวิธีของ Guttman และมาตรหน้ายิ้มสำหรับเด็ก (The Smiling Faces Scales) เป็นต้น อีกทั้ง ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรวัดทัศนคติไว้

ว่ามาตรวัดทัศนคตินี้ ถือเป็นเครื่องมือในการวิจัยทางการศึกษาอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดคุณลักษณะภายในทางจิตของบุคคลที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ให้ผลการวัดเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือตัวเลข ลักษณะของมาตรวัดทัศนคติประกอบด้วยชุดของสถานการณ์หรือข้อความที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้ตอบ ได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เพื่อจำแนกผู้ตอบออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามระดับทัศนคติ และแสดงผลเป็นปริมาณแบบช่วงสเกลในเชิงเปรียบเทียบ กับบุคคลอื่น

4. เทคนิคการฉายออก (Projective Techniques) เป็นการวัดทัศนคติโดยการให้สร้างจินตนาการจากภาพ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงความคิดเห็นออกมาเพื่อสังเกตและวัด ได้ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกตามประสบการณ์ของตนเองและแต่ละคนจะมีลักษณะของการแสดงออกที่ไม่เหมือนกัน และได้ยกตัวอย่างวิธีสร้างจินตนาการจากภาพเพื่อใช้วัดทัศนคติ ดังนี้

4.1 วิธีหยดหมึก (Ink Plot) คือ ให้บุคคลนั้นดูภาพหยดหมึก แล้วอธิบายว่าภาพนั้นเป็นอย่างไร เป็นการกระตุ้นให้บุคคลนั้นตอบสนองออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดทัศนคติของบุคคลนั้น

4.2 การเล่าเรื่อง (Story Telling) คือ มีการเล่าเรื่องราวบางอย่างให้บุคคลที่จะต้องการจะวัดทัศนคติฟัง แต่เล่าไม่จบ แล้วให้บุคคลนั้นเล่าต่อตามความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองแต่ปัญหาที่สำคัญของการวัดทัศนคติโดยวิธีนี้ ก็คือ ผู้วัดจะต้องมีประสบการณ์และมีความสามารถเพียงพอในการแปลความหมายของข้อมูล

5. การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้การวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้ นักจิตวิทยา สังคมเชื่อว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ นั้น เป็นผลมาจากความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั่นเอง โดยการวัดวิธีนี้ได้มีการรวบรวมรายงานวิจัยดังกล่าว ได้แก่

5.1 งานวิจัยของ Levine and Murphy ในปี ค.ศ.1943 ศึกษาพบว่าบุคคลจะเรียนรู้หรือจำสิ่งต่างๆ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ได้จากทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jones and Kohler ในปี ค.ศ.1958

5.2 งานวิจัยของ Hammond ในปี ค.ศ.1948 ได้ศึกษาพบว่า บุคคลจะตอบตามความจริงต่อคำถามต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลนั้นๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Weschler ในปี ค.ศ.1950 และผลการวิจัยของ Rankin and Campbell

ค.ศ. 1955 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การทำงานหรือการแสดงพฤติกรรมเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล เริ่มตั้งแต่ความรู้ ความคิด ความรู้สึก และการนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรม การวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้คล้ายคลึงกับเทคนิควิธีการฉายออก คือ ผู้ถูกวัดอาจไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกวัดทัศนคติแต่คิดว่ากำลังถูกวัดทัศนคติแต่คิดว่ากำลังถูกทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน

6. ปฏิบัติการตอบสนองทางร่างกาย นักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่มักจะรายงานผลการศึกษาด้านทัศนคติ หรือการวัดทัศนคติ โดยกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้น (Intensity) หรือความรุนแรง (Extremity) ของทัศนคติกับปฏิบัติการตอบสนองทางร่างกาย เช่น การตอบสนองต่อการช็อกไฟฟ้า อัตราการเต้นของหัวใจต่อหน้าการขยายของม่านตา เป็นต้น มากกว่าที่จะกล่าวถึงทิศทางของทัศนคติ เช่น ทัศนคติทางบวกหรือทางลบ ดังจะเห็นได้จากหลักฐานการค้นพบจากการวิจัยของนักจิตวิทยาสังคมต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

6.1 งานวิจัยของ Katz, Cadoret, Hughes and Abbey ในปี ค.ศ.1965 ศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อการช็อกไฟฟ้าและการเต้นของหัวใจจะแสดงปฏิกริยาเพิ่มมากขึ้นกว่าระดับปกติถ้าบุคคลใดได้รับการยอมรับหรือการไม่ยอมรับ มากกว่าเมื่อบุคคลอยู่ท่ามกลางการยอมรับหรือไม่ยอมรับ

6.2 งานวิจัยของ Collins, Ellsworth and Heimreich ในปี ค.ศ.1967 ศึกษาพบว่า การขยายของม่านตา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านพลังของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า (เช่น ความแข็งแรง-ความอ่อนแอ) มากกว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการประเมิน (เช่น ดี-เลว)

ดังนั้น การเลือกใช้วิธีการวัดระดับของทัศนคติจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวัดเฉพาะอย่างด้วย เพราะทัศนคติเป็นเรื่องของความรู้สึกซึ่งอาจมีความรู้สึกแตกต่างหรือเหมือนกันในเรื่องที่เกิดขึ้นแบบเดียวกันก็ได้

จากที่กล่าวมา ทัศนคติเป็นสิ่งที่วัดได้ แม้ว่าทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจ ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่ทัศนคติก็อาจวัดได้โดยอาศัยจากผลของการตอบสนอง ซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบ และมีระดับความมากน้อย การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธีเช่น

1. มาตรการวัดทัศนคติ (Scaling Technique) โดยวิธีของ Linker และวิธีของ Thurstone



2. มาตรการสำรวจความคิดเห็นจากคนจำนวนมาก (Polling Technique)
3. แบบสอบถาม (Questionnaire)
4. การสังเกต (Observation)
5. การสัมภาษณ์ (Interview)
6. แบบรายงานตนเอง (Self report)

#### 8. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ

ทัศนคติ เกิดขึ้นจากการรับรู้ การพบเห็น การสัมผัส ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล และจะแสดงพฤติกรรม ท่าที อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ออกมาทั้งทางด้านบวกหรือ ด้านลบ ในลักษณะพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ยอมรับ ไม่ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ ดังนั้นทัศนคติ อาจมีการสร้างและการปรับเปลี่ยน ได้โดยการ ได้รับรู้ การพบเห็น การสัมผัส ประสบการณ์ ที่ได้รับรู้มาใหม่ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างและการเปลี่ยนทัศนคติไว้ ดังนี้

เมือง พรหมเกศา (2539 : 9-11 ; อ้างถึงใน วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. 2551 : 12-13)

ทัศนคติเป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลสร้างขึ้นและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ในการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ มีทฤษฎี ที่สำคัญหลายทฤษฎี แนวทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับเรียนรู้ โดยการสร้างทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้น โดยการผ่านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ กระบวนการเสริมสร้างพลังและกระบวนการเลียนแบบ เมื่อสิ่งเร้าตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไปปรากฏขึ้นในเวลาเดียวกัน ณ สถานที่แห่งเดียวกันบ่อย ๆ การเรียนรู้จะปรากฏขึ้นได้ เมื่อมีการเสริมพลัง การสร้างและเปลี่ยนทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ นอกจากการสร้างความสัมพันธ์การเสริมพลังแล้ว ทัศนคติสามารถเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการเลียนแบบ บุคคลมักเลียนแบบ พ่อ แม่ ครู หรือจากผู้นำในสังคม เป็นต้น การสร้างทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติไปจากเดิม จึงสามารถเกิดขึ้นได้ โดยอาศัยกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ การเสริมพลังและการเลียนแบบ ซึ่งทั้งหมดนี้ได้นั้นให้ชัดเจนว่าทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งล่อใจและความขัดแย้งในใจ (Incentive And Conflict Theory) ทฤษฎีจะมองการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติในแง่ดี บุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้นในจิตใจ บุคคลจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นจะเกิดประโยชน์ล่อใจมากน้อยเพียงไรด้วย เช่น บุคคลทราบว่าการทุจริตต่อหน้าที่นั้น เป็นเรื่องไม่ดี ไม่ถูกต้อง จึงเกิดทัศนคติในทางลบต่อการทุจริตแต่เมื่อทุจริตแล้วทำให้มีเงินทองใช้จ่ายอย่างสุขสบาย คนในครอบครัวไม่

ลำบากจึงทำให้บุคคลดังกล่าว มีทัศนคติทางบวกต่อการทุจริต จากตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่าบุคคล จะเกิดความขัดแย้งในใจขึ้น จะมีทัศนคติทางลบในขั้นแรก แต่ต่อมาเมื่อ ได้ผลตอบแทน ทัศนคติจะเปลี่ยนไปเป็นทางบวกได้ ทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งมีการสร้างความสัมพันธ์ มีเรื่องของการเสริมสร้างเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแตกต่างกันไปอย่างเห็นได้ชัด คือ ทฤษฎีนี้จะอธิบายถึงการ เปลี่ยนทัศนคติ โดยเน้นที่ผลประโยชน์ หรือส่วนได้เสียที่บุคคลได้รับการมีทัศนคติต่อเรื่อง หนึ่ง

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความสอดคล้องในการรับรู้ (Cognitive Consistency Theory) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนรากฐานที่ว่า เมื่อข้อมูลที่บุคคลรับรู้ ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูล เดิมที่บุคคลรับรู้ไว้แล้ว บุคคลจะเกิดภาวะไม่สบายใจ นี้ถูกชักจูงให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือมีการเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเสียใหม่ เพื่อเกิดความสอดคล้องกันในการรับรู้

นอกจากนี้ การเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ แม็ค ไคว (Mcquire) ได้วิเคราะห์กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติไว้ 5 ขั้น ตามลำดับ ดังนี้

1. การเอาใจใส่ บุคคลต้องยอมให้ความสนใจ เอาใจใส่ รับรู้การชักจูง
2. ความเข้าใจ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับฟังข่าว
3. การยอมรับ โดยการยอมตามหรือการเลียนแบบเทียมเคียง หรือการแยก รับเข้าไปภายในตน บุคคลอาจยอมรับ เพราะได้ผลประโยชน์หรือความพอใจที่จะเลียนแบบได้
4. ความจำ การเปลี่ยนทัศนคติเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับบุคคลว่าจะจำเรื่องราว เกี่ยวกับทัศนคตินั้น ๆ นานเท่าใด ถ้าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อบุคคล ตัวบุคคลจะจำนาน
5. การกระทำ เป็นกระบวนการสุดท้าย ของการเปลี่ยนทัศนคติ คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อแสดงถึงการมีทัศนคตินั้น ๆ

วิภาพร มาพบสุข (2540 : 541 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 9-10)  
การเปลี่ยนทัศนคติมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จากแหล่งข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่
  - 1.1 ลักษณะของผู้สื่อความ ลักษณะของผู้สื่อความจะมีผลต่อการ เปลี่ยนทัศนคติของบุคคล โดยเฉพาะบุคคลนั้นมีลักษณะน่าเชื่อถือจะ โดยคุณวุฒิหรือวัยวุฒิ ก็ตาม ตัวอย่างเช่น การศึกษาอันหนึ่งพบว่าจากการบรรยายหัวข้อเกี่ยวกับการรักษาโรคหวัด โดยนายแพทย์จะมีน้ำหนักในการให้ความเชื่อถือของคน โดยทั่วไปมากกว่าจากการบรรยาย ของนักการเมือง นอกจากนี้ผู้สื่อความที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้รับย่อมจะทำให้ผู้รับมีทัศนคติ คล้อยตามหรือเปลี่ยนทัศนคติตาม ได้ง่ายกว่า เช่น นักเรียน โฆษณาขายสินค้าเกี่ยวกับกระเป๋า

รองเท้า แม่บ้าน โฆษณาขายสินค้าประเภทผงซักฟอกและเครื่องใช้ในบ้าน จะทำให้การโฆษณานั้นดูสมจริง น่าเชื่อถือ ละมีเหตุผลมากกว่า

1.2 ลักษณะของข่าวสาร ลักษณะข่าวสารที่ดีจะต้อง ไม่มีความลำเอียง มีเหตุมีผล และมีการนำเสนอการสื่อสารแบบ 2 ทาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีโอกาสซักถามและได้ตอบระหว่างกัน ลักษณะของข่าวสารและการส่งข่าวซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนทัศนคติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่มีลักษณะกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกลัวให้มีอิทธิพลทำให้ผู้ฟังเปลี่ยนทัศนคติได้มากขึ้น

1.3 สถานการณ์ ขณะที่ผู้ฟังได้รับข่าวสารอย่างหนึ่งอย่างใดไว้และถ้ามีสิ่งมารบกวนหรือสิ่งทำให้ไขว้เขว เช่น เสียงรบกวน ความคิดอื่น ๆ หรือกิจกรรมอื่น ๆ เข้ามาแทรกนักจิตวิทยาพบว่าในสถานการณ์ที่ผู้ฟังกำลังรับข่าวสารอยู่และเมื่อมีสิ่งมาสอดแทรกจะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ตัวอย่างเช่น ขณะที่พรรคการเมืองหนึ่งกำลังหาเสียงเพื่อแถลงนโยบายในขณะนั้นเกิดมีใบปลิวโจมตีและบิดเบือนนโยบายพรรคการเมืองนั้น สถานการณ์นี้กลับยิ่งทำให้ประชาชนสนใจ และตัดสินใจเลือกพรรคนี้มากขึ้น เป็นต้น

2. การใช้อิทธิพลของกลุ่ม กลุ่มอิทธิพลทำให้ความคิดของคนในกลุ่มเป็นไปในทางเดียวกัน โดยการชักจูงสมาชิกให้คล้อยตามมติของกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มย่อมจะเปลี่ยนแนวทัศนคติตามเพื่อให้สอดคล้องกับเพื่อน ๆ ในกลุ่มของตนจึงจะได้รับการยอมรับจากสมาชิกคนอื่น ๆ ตัวอย่างเช่นทัศนคติในการเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มคนในครอบครัวเดียวกันมักจะเลือกตามสมาชิกคนกลุ่มใหญ่ของครอบครัวที่ชอบพรรคการเมืองนั้น

3. การโฆษณาชวนเชื่อ เป็นการพยายามที่จะสร้างหรือเปลี่ยนความเชื่อของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยการใช้อั้ว คำพูด ภาพยนตร์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยผู้โฆษณาชวนเชื่อจะตั้งเป้าหมายไว้ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องใดการโฆษณาชวนเชื่อจะตั้งเป้าหมายไว้ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายทัศนคติในเรื่องใดการโฆษณาชวนเชื่อจะทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติได้ง่ายกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะวิธีการโฆษณาชวนเชื่อมักจะมีเทคนิควิธีการที่ดักยั่วความคิดความเชื่อของบุคคลตลอดเวลาอาจจะเป็นการใช้คำพูด การโฆษณาซ้ำ ๆ หรือการใช้อิทธิพลของกลุ่มช่วยตลอดเวลา

4. การได้รับประสบการณ์ตรง การเผชิญกับเหตุการณ์โดยตรงบางอย่างจะทำให้บุคคลนั้นเปลี่ยนทัศนคติได้ เช่น นักท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อเมืองไทยแต่เมื่อได้รับประสบการณ์ที่เลวร้ายถูกข่มขืน ปล้นจี้ หรือชิงทรัพย์ก็ย่อมมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเกิดทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เป็นต้น

จิตตินันท์ นันทิไพบูลย์ (2551 : 79-80 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 10-11)

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติของลูกค้า ได้แก่

1. การรู้อารมณ์ทางกาย ทัศนคติจะเกิดขึ้นขณะที่บุคคลกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกายอยู่ โดยบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่สามารถช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าว และในทางตรงกันข้ามบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการตอบสนองความต้องการนั้น เช่น ลูกค้ากำลังเดินซื้อของอยู่ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและรู้สึกอยากเข้าห้องน้ำกะทันหัน หากลูกค้าสามารถใช้บริการห้องน้ำที่สะอาดและหาง่าย ก็ย่อมเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริการของห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ ถ้าเป็นไปในทางตรงข้าม คือ บริการห้องน้ำที่ไม่สะอาดและหายาก ลูกค้าย่อมมีทัศนคติที่ไม่ดีได้เช่นกัน

2. ข่าวสารข้อมูล ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสาร ข้อมูลที่บุคคลได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นจากคำบอกเล่าหรือการใช้สื่อต่าง ๆ ซึ่งเมื่อผ่านกระบวนการเลือกเฟ้นสิ่งที่รับเข้ามา ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปเก็บสะสมและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ เช่น สวนสนุกแห่งหนึ่งได้ประชาสัมพันธ์เครื่องเล่นชนิดใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย ด้วยรูปที่แสดงให้เห็นถึงความสนุกสนานที่แปลกใหม่ของคนรุ่นใหม่ ผู้ชมต่างถูกจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีไปด้วยว่าเครื่องเล่นชิ้นนี้มีความทันสมัยด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง มีความแปลกตาไปจากเครื่องเล่นอื่น และให้ความสนุกสนานแบบโลดโผนเร้าใจสำหรับบุคคลที่ชอบการผจญภัยที่ทำหายความกลัวหาญ เป็นต้น

3. การเข้าร่วมกลุ่ม ทัศนคติได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่างๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม สามารถสร้างทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งใดให้เกิดขึ้นได้ เช่น บุคคลเข้าร่วมกลุ่มเล่นกีฬาอยู่กับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา เพื่อความสนุกสนานมากกว่าการทำกิจกรรมนันทนาการแบบอื่นหรือครอบครัวหนึ่งชอบใช้บริการร้านตัดเสื้อแห่งหนึ่ง ส่งผลให้สมาชิกในครอบครัวถูกใจใช้บริการร้านตัดเสื้อเดียวกันไปตลอดได้

4. ประสบการณ์ การที่บุคคลมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งใด ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลประเมินค่าสิ่งนั้นเป็นทัศนคติได้ เช่น ลูกค้าเข้าไปรับประทานอาหารในภัตตาคารแห่งหนึ่งรู้สึกดีใจในรสชาติของอาหารและการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ของพนักงานเสิร์ฟอาหาร ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อภัตตาคารแห่งนั้น และ

คาดหวังว่าจะกลับไปรับประทานอีกต่อ ๆ ไป แต่ถ้ากลับไปรับประทานอาหารครั้งต่อไปแล้วไม่เป็นตามที่คาดหวังเดิม ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีได้ตามประสบการณ์

5. บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของบุคคลส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการสร้างทัศนคติของบุคคลได้ บุคคลที่มีความคิดกว้างและเปิดโอกาสที่จะรับสิ่งต่าง ๆ ได้ง่าย ย่อมเป็นคนที่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้รวดเร็วกว่าบุคคลที่มีความคิดคับแคบและไม่ยอมรับสิ่งใดๆ ง่ายนักและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเป็นไปได้ยากและล่าช้า เช่น แม่บ้านบางคนชอบไปจ่ายกับข้าวหรือของสดในตลาดสด มากกว่าในห้างสรรพสินค้าที่มีแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต ถึงแม้ว่าสินค้าจะจัดวางไว้เป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการเลือกซื้อมากกว่า แต่แม่บ้านเหล่านี้จะยึดติดกับการเลือกซื้อตามความพอใจกับแม่ค้าขาประจำที่รู้จักคุ้นเคยกันมากกว่า เพราะได้ของตามลักษณะที่ตนต้องการ

จากที่กล่าวมา การสร้างและเปลี่ยนทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ การสร้างความสัมพันธ์ การเสริมพลัง การเลียนแบบ การได้รับรู้ การพบเห็น การสัมผัส ประสบการณ์ ที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารมาใหม่ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลเดิมที่เคยได้รับ จนทำให้เกิดกระบวนการทางความคิดขึ้นมาใหม่ซึ่งอาจเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับแนวคิดเดิม หรือส่งเสริมให้มีความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติขึ้นมาใหม่

จากการศึกษางานวิจัยแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของผู้วิจัย สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะแสดงพฤติกรรม ออกมาทั้งทางด้านบวก หรือ ด้านลบ ในลักษณะพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ยอมรับ ไม่ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ มีองค์ประกอบที่สำคัญและสัมพันธ์กันเรื่องของความรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรม ทั้งทัศนคติยังสามารถวัดได้ และสร้างขึ้นมาใหม่หรือเปลี่ยนแปลงได้

ดังนั้นการสร้างหรือการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกในทางที่ดีให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นย่อมที่จะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการซึ่งอาจทำให้เกิดการสร้างทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ได้รับบริการ การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนี้ เป็นการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ อธิบายได้ดังนี้



## 1. ความหมายของการบริการ

การบริการเหมือนสินค้าอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

ชินจิต แจ่มเจนกิจ (2540 : 1 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 12) กล่าวว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 28 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 12) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

เชาว์ โรจนแสง และคณะ (2543 : 585-586 ; อ้างถึงใน ศิวินารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 27) ได้กล่าวถึงความหมายของการให้บริการ คือ กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถระบุ แยกแยะได้ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการไม่จำเป็นต้องผูกติดอยู่กับการขายสินค้าหรือการขายบริการอื่นการให้บริการอาจจะใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้น ไปให้ผู้บริการ และการบริการเพื่อการค้า

สุภาพร คำหมั่น (2544 : 5 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 12) กล่าวว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้ที่รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ และกระบวนการอาจจะเกิดพร้อมกันจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป

อนเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดมพัฒน์กิจ (2548 : 18 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนิน การที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18 ; อ้างถึงใน ศิวินารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 27-28) ได้นิยามความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ สามารถแยกพิจารณาความหมายต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ของธุรกิจ ให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ(ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือการที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็คือ จะต้องแก้ไขนาฬิกานั้นตามความต้องการของลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบซึ่ง ได้แก่ การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนา ของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

4. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ

อิทธิ เทศภักดี (2552 : 12) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการ ใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอ ไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

จากที่กล่าวมา การบริการ คือ กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการ สร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ จากการบริการที่สร้างสรรค์ขึ้น การบริการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบไปได้ตามประเภทของ กิจกรรม

## 2. ลักษณะของการบริการ

การบริการมีคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมซึ่งแตกต่างจากสินค้าทั่วไปโดยการ บริการมีลักษณะที่สำคัญตามที่นักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายไว้ ดังนี้

อนุก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อกุลพัฒนกิจ (2548 : 25-26 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 13 )

1. ความวางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้ บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะ ได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ยึดต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่ยึดต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้ว จึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบรรยากาศสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

เซวาร์ โรจนแสง และคณะ (2543 : 21 ; อ้างถึงใน ศิวินารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 29) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการลักษณะพิเศษ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ยึดต้องไม่ได้ การขายบริการแตกต่างจากการขายผลิตภัณฑ์ เพราะบริการไม่สามารถมองเห็น ทดสอบรสชาติ หรือดมก่อนการให้บริการ

2. แบ่งแยกไม่ได้ บริการจะถูกใช้หมดทันทีไม่สามารถเก็บไว้ใช้ในโอกาสต่อไปถ้าผู้บริการเป็นบุคคลที่ให้บริการก็จะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการเช่นเดียวกับผู้รับบริการ

3. มีความแปรปรวน การบริการมีความแปรปรวนสูงขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เวลา และสถานที่ให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บรักษาได้ การบริการไม่สามารถเก็บรักษาได้ถ้าไม่ถูกต้องจากที่กล่าวมา ลักษณะของการบริการประกอบด้วย

1. การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับ

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้
3. การบริการสามารถปรับเปลี่ยนไปตามประเภทของกิจกรรมได้
4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของหรือเก็บรักษาได้

### 3. องค์ประกอบของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่ไม่เหมือนสินค้าทั่วไป ซึ่งการพิจารณาถึงความแตกต่างนี้จะต้องศึกษาถึงองค์ประกอบของการบริการว่ามีองค์ประกอบอย่างไร มีนักวิชาการได้อธิบายไว้ ดังนี้

อนงก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548 : 28-31 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี. 2552 : 13-18) การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่ง เรียกว่าผลิตภัณฑ์บริการ(Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าแต่อย่างใด และในอีกด้านหนึ่งในการขายสินค้าปกติก็มักมีการบริการควบคู่การขายแต่ไม่จัดเป็นผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งมักเป็นบริการหลังการขายแต่ไม่ว่าเป็นการบริการประเภทใดต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

1. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้บริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้นการรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้น ๆ ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 2.1 ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

- 2.2 ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องคิด

- 2.3 ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

- 2.4 ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบัญชี

3. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน ได้แก่

3.1 นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตาม โดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

3.2 การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริการบริหารการบริการที่ดีให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในบริการเสมอ

3.3 วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกัน ระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

3.4 รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้

3.5 คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการเป็นระยะ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอ วิธีการให้บริการ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการรูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

4.1 การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สายการบิน นำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

4.2 การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรม



ที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวัง และเมื่อได้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และนำไปสู่ความ เป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้รับบริการที่มารับ บริการ

5. สภาพแวดล้อมในการบริการ ซึ่งส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการ ปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งทางด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และยังรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การ จัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมจึงแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

5.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งทางเข้าออก สัญลักษณ์ต่างๆ

5.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผังการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงการสร้างบรรยากาศของการบริการ จะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรด้วย สภาพแวดล้อมและ บรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจ และเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้

จากที่กล่าวมา องค์ประกอบของการบริการนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ คือ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ องค์กรที่ประกอบการ ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมใน การบริการ

#### 4. ประเภทของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 23-24 ; อ้างถึงใน ศิวนารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 29) ได้กล่าวถึง ประเภทการบริการในธุรกิจโดยปกติแล้วในธุรกิจบริการประเภทใด ๆ ก็ตาม สามารถแบ่งบริการออกได้เป็น 3 ประเภท ตามความสำคัญหรือการทำกำไรให้ธุรกิจ ได้ดังนี้คือ

1. การบริการหลัก การบริการประเภทนี้เป็นหัวใจของธุรกิจ โดยทั่วไป บริการหลักจะสร้างกำไรให้กับธุรกิจมากแต่อย่างไรก็ตาม บริการหลักมักก็จะมี ความซับซ้อน ในการให้บริการหรือการส่งมอบให้กับลูกค้า
2. การบริการเสริม การบริการประเภทนี้สร้างรายได้ และทำกำไรให้กับ ธุรกิจได้แต่น้อยกว่าบริการหลัก บริการเสริมเป็นเหมือนการเพิ่มสีสัน ให้กับธุรกิจนั้น ๆ บริการ เสริมมีความซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลัก ดังนั้นธุรกิจใดจะมีการให้บริการเสริมได้ก็ต่อเมื่อมี

การพัฒนาบริการหลักให้มีความไว้วางใจจากลูกค้าก่อน มิฉะนั้นบริการเสริมจะกลายเป็นบริการหลัก และในที่สุดจะต้องเปลี่ยนประเภทของธุรกิจ

3. การบริการอื่น ๆ การบริการประเภทนี้ไม่ได้เป็นหัวใจของธุรกิจ แต่เป็นบริการที่ขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นบริการสนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินต่อไปได้อย่างสะดวก การบริการประเภทนี้มักไม่ทำกำไรให้กับธุรกิจหรือค่าใช้จ่ายนั่นเอง การบริการประเภทนี้ เช่น การให้บริการที่จอดรถ

จากที่กล่าวมา ประเภทของการบริการขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงาน หรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจะต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ที่ได้พบเจอ

### 5. คุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการเป็นการสร้างวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องหาวิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342 ; อ้างถึงใน ศิวินารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 30-31) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ (Quality) ไว้ว่าคุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของการบริการ ที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการจะส่งมอบคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการแบ่งลักษณะออกเป็น ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้แก่อผู้ใช้บริการต้องอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเวลา สถานที่ และความสะดวกในการเข้าพบ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน เช่น การแจ้งเหตุเกี่ยวกับจรรยาบรรณมีจุดบริการที่สะดวกต่อการรับแจ้งและทั่วถึง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน จากคำตรวจราชการที่ปฏิบัติหน้าที่มีการใช้คำพูดที่ไพเราะเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดี ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ มีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และคำติชมของผู้ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ภายในสถานีตำรวจควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่สังเกตได้ง่าย มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับกระจายข่าวสารที่เข้าใจง่าย และอย่างทั่วถึง

3. ความสามารถ(Competence) ได้แก่ ดำรงจรรยาบรรณที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การแก้ไขปัญหาการจราจร

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ดำรงจรรยาบรรณต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร มีความสุภาพเรียบร้อย นับถือ และให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยสนใจเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจารณ์งานใช้ดุลพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดี ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการทุกครั้ง รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็นและการเก็บถัณฑ์อารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้บริการที่จู้จุกจิก เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ หน่วยงานและดำรงจรรยาบรรณต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยมีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นว่าเป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ การบริการที่ให้แกผู้ใช้บริการมีความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ และมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ

7. การตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ได้แก่ ดำรงจรรยาบรรณผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการก็สามารถติดต่อสอบถามเจ้าพนักงานได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ การบริการที่มอบให้แก่ผู้ใช้บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibile) ได้แก่ การบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ได้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ ได้ทราบถึงการให้บริการด้านต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรูปแบบการบริการที่เปลี่ยนแปลงไป และการให้บริการทุกครั้งได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และสะดวกรวดเร็วตรงตามที่ได้โฆษณาประชาสัมพันธ์

10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/Konowing customer) ได้แก่ ดำรงจรรยาบรรณต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้ความสนอกกับ

ผู้ให้บริการ โดยตำรวจจราจรที่ให้บริการต้องคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ให้บริการ

สุธีรา ตะริโย (2545 : 4 ; อ้างถึงใน ศิวนารถ กิตติวัฒน์. 2551 : 28) ได้อธิบาย แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ส่วนประกอบของงานบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็น องค์ประกอบของบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการและสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้า สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่ม

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียง ของบริษัทที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการรู้จักสถานที่ให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีต่อสถานที่ให้บริการ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการที่ ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการยอมรับต่อสถานบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ ได้รับจาก สถานที่ให้บริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้ บริการที่ลูกค้าได้รับจากสถานที่ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการ บริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ กริยามารยาทที่ดี งามของผู้ให้บริการที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ความซบซึ้งน ุ่ยอยากในขั้นตอนรับบริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มา ใช้ บริการ ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะที่บริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ ความเลินเล่อของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ภูมิ ปัญญา และความสามารถของพนักงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความ คาดหวังของผู้รับบริการที่มาก่อนมารับของสถานที่ให้บริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการ บริการของสถานที่ใช้ความคงที่ด้านคุณภาพของบริการของสถานที่บริการ การปฏิบัติต่อคำ ร้องเรียนจากลูกค้าของสถานที่ให้บริการความคุ้มค่าเงินของการบริการนั้น ๆ

อนงก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548 : 39 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดิ์. 2552 : 18-19) คุณภาพของการบริการ เป็นความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากใช้ สินค้าหรือบริการต่างๆมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ 7 แบบ ได้แก่
  - 1.1 กำหนดผู้รับบริการ
  - 1.2 เป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาอยู่เสมอ ไม่มีจุดจบ

- การติดต่อสื่อสารได้
- 1.3 เกิดจากความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
  - 1.4 ไม่อาจแบ่งแยกคุณภาพของการบริการ การบริการและ
  - 1.5 อยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม
  - 1.6 เป็นความพร้อมใจในการบริการที่วางแผนไว้
  - 1.7 เป็นพันธะสัญญาขององค์การธุรกิจบริการต่อผู้รับบริการ
2. เกณฑ์การเลือกใช้บริการ ได้แก่
- 2.1 การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
  - 2.2 ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
  - 2.3 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
  - 2.4 การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการทีละราย
  - 2.5 ราคาบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
  - 2.6 คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลัง
- รับบริการ
- 2.7 ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย
  - 2.8 ความปลอดภัยของการให้บริการ โดยผู้เชี่ยวชาญ
  - 2.9 ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ได้แก่
- 3.1 ลักษณะการบริการ การตกแต่งสถานที่
  - 3.2 ความไว้วางใจ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามสัญญา
  - 3.3 ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการช่วยเหลือ
  - 3.4 ความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน
  - 3.5 ความมีอัธยาศัยนอบน้อม ความมีไมตรีจิต
  - 3.6 ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในการ
- บริการ
- 3.7 ความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงใด ๆ
  - 3.8 การเข้าถึงบริการ มีความสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก
  - 3.9 การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อ
- ความหมาย ได้ชัดเจน



3.10 ความเข้าใจผู้รับบริการ ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

#### 6. การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ การประเมินคุณภาพการบริการไม่ว่ารูปแบบใด ระดับใด ก็ตามล้วนแต่เป็นวิธีการที่กระทำเพื่อยืนยันคุณภาพในการให้บริการที่จัดให้มีแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้จะตรงต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างไรนั้น จะต้องพิจารณาเพิ่มเติมถึงการประเมินคุณภาพในการบริการจากฝ่ายของผู้รับบริการ ซึ่งองค์การธุรกิจสามารถรู้ได้จากกระบวนการวิจัยตลาด โดยมีพื้นฐานของการประเมินอยู่คู่ค่าพื้นฐานที่ผู้รับบริการประเมินจากการรับบริการ ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, 2548 : 271 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี, 2552 : 20)

1. ราคา (Cost) ผู้รับบริการประเมินในมุมที่ว่าบริการนั้น จะต้องมีความคุ้มค่ากับความสามารถในการจ่ายของตน
2. เวลา (Time) ผู้รับบริการประเมินในด้านกระบวนการให้บริการ มีความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการเพียงใด
3. คุณภาพ (Quality) ผู้รับบริการประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับว่ามีระดับใด ตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง คงเส้นคงวาของมาตรฐาน มีตัวเลือกในการบริการที่หลากหลาย

หากแต่ผลการประเมินคุณภาพในการบริการของผู้รับบริการนั้น จะมีความแตกต่างในการประเมินขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคล ภูมิหลังและระดับการศึกษา รวมไปถึงฐานะของแต่ละคน ซึ่งทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ในการรับบริการและเจตคติต่อประเด็นในการประเมินทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน โดยบางคนอาจมองว่าการบริการที่มีราคาสูงจะมีคุณภาพและมีคุณค่าต่อตัวเขามากกว่าการบริการที่มีราคาถูก ในขณะที่บางคนอาจมองว่ายิ่งราคาถูกก็ยิ่งดี เมื่อมีคุณภาพเท่ากัน หรือด้อยกว่าไม่มากนักคุณค่าของการบริการนั้นก็สูงว่าการบริการที่ต้องจ่ายค่าบริการแพง

#### 7. การประเมินความพึงพอใจในการบริการ

การประเมินความพึงพอใจในการบริการเป็นการตัดสินใจจากประสบการณ์ในการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, 2548 : 271-272 ; อ้างถึงใน อิทธิ เทศภักดี, 2552 : 20-21)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประเมินออกเป็นระดับความพึงพอใจ ไปจนกระทั่งถึงระดับความไม่พึงพอใจ โดยผู้รับบริการจะประเมินคุณค่าในการบริการนั้น เทียบกับความต้องการและความคาดหวัง ประสิทธิภาพการรับรู้การบริการ โดยให้น้ำหนัก ปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ฐานะ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ผู้ประเมิน จึงควรแยกปัจจัยในการประเมินออกเป็นด้านต่างๆ เพื่อให้ ได้ข้อมูลในการบริการที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์หาความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อ องค์การธุรกิจบริการที่ต้องประเมิน เนื่องจากพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเต็ม ใจที่จะทำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการด้วย โดยการประเมิน ดำเนินการผ่านกระบวนการรับฟังขององค์การ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงระดับของความพึง พอใจในการทำงานที่แท้จริง โดยมุ่งพิจารณา 2 ด้าน คือ

2.1 ความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาผลรวมของทุกปัจจัยในการ ทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อหาว่าภาพรวมแล้วระบบการทำงานสามารถ สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานหรือไม่

2.2 ความไม่พึงพอใจในเชิงประมาณหรือคุณภาพ เป็นการหาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน

## 8. การวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยเป็นงานที่ต้องอาศัยข้อมูลควบคู่ไปกับแนวความคิดขั้นตอนที่สำคัญของ งานวิจัยจึงอยู่ที่การเชื่อมโยงข้อมูลกับแนวความคิด ขั้นตอนนี้ คือ การสร้างมาตรวัด สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (ทรงศักดิ์ ดันติวุฒินันท์, 2545 : 48 ; อ้างถึงใน ศิวนารถ กิตติวัฒน์, 2551 : 32) ได้กล่าวว่า การสร้างมาตรวัด หมายถึง กระบวนการที่เปลี่ยนตัวแปรและข้อมูลทางสถิติ กระบวนการสร้างมาตรวัดนี้ มีความสำคัญมากต่อการกำหนดคุณภาพของการวิจัย การสร้าง มาตรวัดไม่ดี ผลที่ได้จากการวิจัยก็ย่อมบกพร่องตามไปด้วย

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งใน ลักษณะหนึ่งลักษณะใด บุญเรียง ขจรศิลป์ (ทรงศักดิ์ ดันติวุฒินันท์, 2544 : 36 ; อ้างถึงใน ศิวนารถ กิตติวัฒน์, 2551 : 32) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้ กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือกซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อเมื่อวัดทัศนคติใน ประเด็นต่างๆ ครอบคลุมประเด็นก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ

## 9. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อการให้บริการและบทบาทหน้าที่การให้บริการ ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายไว้ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304 ; อ้างถึงใน รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ, 2549 : 30-31) หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

นอกจากนี้ยัง ได้กล่าวถึงว่า หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนเป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ได้กำหนดหลักการไว้ 7 ข้อ ดังนี้(กุลธน ธนาพงศ์ธร, 2530 : 46-47)

1. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสบริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ และติดประกาศในหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง

3. ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำแล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น การให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ กับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

4. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

5. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาด จะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอหรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ

และแก้ไขให้ถูกต้อง โดยเร็วและไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

6. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

7. สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวาง เพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มียา เครื่องดื่ม และนมเพื่อสุขภาพ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

บรรจง กาญจนกุล (2539 : 7) ให้ความหมายว่าบริการประชาชน (Public Service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่าหมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภทคือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โภธิสมบัติ (2535 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม  
การให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ



คือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลโดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคมส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยธรรมโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่า โดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่นการจัดองค์การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความไม่พอใจต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 37) กล่าวว่า แอทซ์ และเดเน็ท ได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือขณะที่พบเจ้าหน้าที่ที่มีการมาทักทายหรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหนต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน

3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับ บริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความ เสมอภาค มีความยุติธรรมและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความ พึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet. 1954 : 397-396 ; อ้างถึงใน รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. 2549 : 28) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถ ที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือการให้บริการตามลักษณะความ

จำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

และได้สรุปว่า หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย ความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความ ประหยัด และความสะดวก

จากการศึกษางานวิจัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของผู้วิจัย สรุปได้ การบริการ เป็นการสร้างวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องหา

วิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ ผู้ให้บริการต้องรู้สึกไว้เสมอว่า ลูกค้าน่าถูกเสมอปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับ หากให้บริการสามารถตอบสนอง ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้สึกที่ดีและจะย้อนกลับมาใช้บริการใหม่ในภายหลัง การให้บริการอาจมีความแตกต่างกันไปตาม เวลา สถานที่การให้บริการไม่มีรูปแบบที่แน่นอนสามารถปรับเปลี่ยนได้ และไม่สามารถเก็บไว้ใช้ภายหลังได้หากไม่ได้ใช้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หมายถึง การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีความครบถ้วน ถูกต้อง สามารถรับรู้เข้าถึงข้อมูลในการให้บริการและ ผลของการบริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีการ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน เป็นประจำแล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิถีปฏิบัติ และการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. ด้านความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการ โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ ให้บริการด้วยความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกัน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรม ต่อผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. ด้านความประหยัด หมายถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า มีดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน เป็น ไปด้วย การประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ทรัพยากร ทั้งของผู้มาใช้บริการและของหน่วยงาน

5. ด้านความสะอาด หมายถึง การให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการให้บริการ จัดเตรียมสถานที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มาก

ที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ทั้งสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ

## บริบททั่วไปของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

### 1. บริบททั่วไปของกรมที่ดิน

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระบรมราชโองการออกโฉนดที่ดิน เมืองกรุงเทพฯ โดยให้กระทรวงเกษตราธิการเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาจึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้สถาปนากรมที่ดินขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 โดยเรียกชื่อว่ากรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการต่อมา กรมที่ดิน ได้เปลี่ยนชื่อและสังกัดกระทรวงเป็นลำดับ (กรมที่ดิน. 2548 : 3-4) ดังนี้

- 1.1 กรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการ ตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 ตามประกาศพระบรมราชโองการ ตั้งกรมทะเบียนที่ดินในรัชกาลที่ 5
- 1.2 กรมทะเบียนที่ดิน โอนมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ตามประกาศพระบรมราชโองการปลดเปลี่ยนเสนาบดี ปลัดทูลฉลอง กระทรวงต่างๆ และรวมกระทรวง ลงวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 จนถึงวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2475 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมที่ดิน" โดยยุบกรมรังวัดที่ดินและกรมราชโลหะกิจมารวมอยู่ด้วย ต่อมาเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ได้โอนไปสังกัดกระทรวงเกษตราธิการ แล้วเปลี่ยนชื่อเป็น "กรมที่ดินและโลหะกิจ"
- 1.3 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ตามประกาศพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พ.ศ. 2476 และได้มี พระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงเศรษฐการ พ.ศ. 2476 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 โอนมาสังกัดกระทรวงเศรษฐการ
- 1.4 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2478 ตามประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ สำนักงานและกรมใน กระทรวงเกษตราธิการ พ.ศ. 2478
- 1.5 กรมที่ดินและโลหะกิจ โอนมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2484 ตามประกาศพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 โดยแยกงาน โลหะกิจจากกรมที่ดินและ โลหะกิจ ไปตั้งกรมโลหะกิจขึ้นอีกต่างหาก จึงมีชื่อว่า "กรมที่ดิน" ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

## 2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินจังหวัด

การกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 8 ๓ ที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 ได้มีการแบ่งส่วนราชการและกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ไว้ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ดังนี้

### 2.1 กรมที่ดิน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 จัดทำและประสานแผนงานของกรม ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงรวมทั้งกำกับเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัดและดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติและประมวลผล

2.1.3 พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดิน

2.1.4 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 2.2 สำนักงานที่ดินจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.2.1 ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด

2.2.2 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดินรวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

2.2.3 กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ



2.2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มีการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.3.1 ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบไปด้วย หน่วยงานระดับกอง จำนวน 9 กอง และหน่วยงานระดับสำนัก จำนวน 8 สำนักและหน่วยงานภายในอีก 4 หน่วยงาน ได้แก่

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองคลัง
- 4) กองการพิมพ์
- 5) กองนิติการ
- 6) กองแผนงาน
- 7) กองฝึกอบรม
- 8) กองพัสดุ
- 9) สำนักงานคณะกรรมการช่างรังวัดเอกชน
- 10) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 11) สำนักจัดการที่ดินของรัฐ
- 12) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 13) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 14) สำนักบริหารและส่งเสริมการรังวัด
- 15) สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน
- 16) สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ
- 17) สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

2.3.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย

- 1) สำนักงานที่ดินจังหวัด
- 2) สำนักงานที่ดินอำเภอ

โดยในปัจจุบันมีสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวมกันทั้งสิ้นรวม 884 แห่ง ดังนี้

1) สำนักงานที่ดินจังหวัด	76	แห่ง
2) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	1	แห่ง
3) สำนักงานที่ดินสาขา	307	แห่ง
4) สำนักงานที่ดินส่วนแยก	51	แห่ง
5) สำนักงานที่ดินอำเภอ	416	แห่ง
6) สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ	34	แห่ง

### 3. บริบททั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่น เริ่มมีสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เมื่อ พ.ศ. 2484 โดยอาศัย ที่ทำการรวมอยู่กับศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ จัดตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นขึ้น เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2498 เมื่อแรกเปิดดำเนินการยัง ไม่มีอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัด กรมที่ดินจึงอนุมัติให้เช่าอาคารเอกชนตั้งอยู่ถนนหลังเมือง เป็นสถานที่ทำการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2506 จึงได้ขออนุมัติจากสำนักงบประมาณจัดสรร เงิน จำนวน 359,000 บาท เป็นค่าก่อสร้างอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัด โดยใช้ที่ดินศูนย์ ราชการซึ่งเดิมเป็นสนามบินพระลับ(ที่ดินราชพัสดุแปลง 105)เนื้อที่ประมาณ 11 ไร่ งานของ สำนักงานที่ดินจังหวัด ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว จำนวนโฉนดที่ดิน สารบบที่ดินและ เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งอัตราค่าลงทะเบียนที่ดินได้เพิ่มขึ้น เป็นเหตุให้สำนักงานที่ดินคับแคบลงไม่ สะดวกต่อการบริการประชาชนและไม่เพียงพอที่จะเก็บโฉนดที่ดิน สารบบที่ดิน ในปี พ.ศ. 2519 จึงได้รับอนุมัติให้ต่อเติมขยายอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัด โดยต่อเติมอาคาร สำนักงานที่ดินจังหวัด โดยต่อเติมปีกอาคารทั้ง 2 ด้าน

อย่างไรก็ดีแม้จะได้ต่อเติมอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดไปแล้ว แต่ก็ยังคงคับ แคบไม่เพียงพอที่จะให้บริการประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละวัน เมื่อปี พ.ศ. 2526 เจ้าพนักงาน ที่ดินในขณะนั้น (นายสมชัย เศรษฐเกียรติ) ได้ทำการประชุมผู้นำทางเศรษฐกิจของจังหวัด ขอนแก่น และได้ชี้แจงเหตุผลความจำเป็นต่าง ๆ ในการที่จะต้องก่อสร้างต่อเติมอาคารหลังใหม่ โดยร่วมกันบริจาคเงินเป็นค่าก่อสร้างอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดหลังใหม่ ทางด้านหลังของ อาคารเดิม ปัจจุบันใช้เป็นี่ทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ส่วนด้านทิศตะวันตกใช้เป็นห้องเก็บ โฉนดที่ดินสารบบที่ดินทั้งหมด และครั้งสุดท้ายได้ทำการต่อเติมอาคารออกไปทางด้านทิศ ตะวันตกเพื่อใช้เก็บ น.ส.3,น.ส.3 ก และสารบบที่ดิน ซึ่งต้องขนย้ายมาจากสำนักงานที่ดิน

อำเภอเมืองขอนแก่น อันเป็นผลมาจากกระทรวงมหาดไทยที่ยกเลิกอำนาจนายอำเภอตาม  
ประมวลกฎหมายที่ดิน (สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น. 2555 : 6 )

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจะมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทตามอำนาจหน้าที่  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจะมีโครงสร้างอัตรากำลังแบ่งตามประเภทและลักษณะของงาน  
เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดจะมีฝ่ายต่าง ๆ 4-5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายทะเบียน  
ฝ่ายรังวัด และฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน ส่วนสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และส่วน  
แยก จะมีฝ่ายต่าง ๆ 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด สำหรับสำนักงาน  
ที่ดินอำเภอ/กิ่งอำเภอ จะแบ่งเป็นด้านการทะเบียน และด้านการรังวัด อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน  
ที่ดินคือ ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการ  
จัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อ  
พาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือ  
กรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมาย  
แพ่งพาณิชย์ การรังวัดสอบเขต การรังวัดแบ่งแยกที่ดินการรังวัดรวม โฉนดที่ดินการทำแผนที่  
สำหรับที่หลวงและการรังวัดเพื่อสนองนโยบายส่วนราชการอื่น รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม  
ค่าใช้จ่ายและภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการทำธุรกรรม  
เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะต้องมีการ  
ให้บริการเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบุคคลและนิติบุคคลทั่วไป เพื่อให้ผู้รับบริการ  
ได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว ได้รับประโยชน์ และได้รับความประทับใจ ผู้ให้บริการจึงควรมี  
คุณสมบัติ ดังนี้คือ มีความรอบรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะ  
ในการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์และมีจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งแยก  
ออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้ (กรมที่ดิน. 2548 : 26-29)

### 3.1 การให้บริการของฝ่ายอำนวยการ

ขอบเขตงานด้านอำนวยการของสำนักงานที่ดิน คือ การอำนวยการบริหาร  
ราชการของสำนักงานที่ดิน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล และอาคาร  
สถานที่ของสำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์  
งานประชุมและงานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ภาระหน้าที่  
ดังกล่าวมีความกว้างขวางและครอบคลุมงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการควบคุมงานทุก  
ด้าน มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการของทุกฝ่ายใน

สำนักงานที่ดิน และเป็นผู้ต้อนรับหน่วยงาน หรือบุคคลที่มาติดต่อ ตลอดจนการอำนวยความสะดวก และสนับสนุนช่วยเหลือให้งานอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

### 3.2 การให้บริการของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลรักษา และคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าวและนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การแก้ไขหรือเพิกถอนการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมายพิจารณากรณีการขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ ให้คำปรึกษาตอบปัญหาข้อหาหรือเกี่ยวกับกฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน รวบรวมและรายงานสถิติ ปริมาณงานของสำนักงานที่ดิน พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินวางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของสำนักงานที่ดิน ประสานงานและเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงาน โครงการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดิน

### 3.3. การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

ภารกิจของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดิน คือ การให้บริการเกี่ยวกับการพิจารณารับคำขอ การสอบสิทธิ และการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนอาคารชุดการประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคาร และโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้องตรงตามประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย

### 3.4. การให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรังวัด

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายรังวัด ได้แก่ การพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดเพื่อออกเอกสารสิทธิและหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการวางแผนที่ดินอื่น ๆ การควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซมระวางแผนที่ มาตรฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่างๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการรังวัดทุกประเภทการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการรังวัดเอกชน โดยมีกิจกรรม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 1 (กรมที่ดิน. 2548 : 34-35)

ตารางที่ 1 กิจกรรม ขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด

กิจกรรม/ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
1.การนัดรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ให้บริการตามลำดับแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคโดยมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้</li> <li>2.ประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัดด้วยความถูกต้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และอัตราค่าใช้จ่ายที่กำหนด</li> </ol>
2.การค้นหา/จัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของที่ดินข้างเคียง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ค้นหาและจัดทำหนังสือแจ้งเจ้าของข้างเคียงด้วยความถูกต้อง ทันการณ์และเหมาะสมกับวัน/เวลาที่นัดรังวัดไว้</li> </ol>
3.การรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ทำการรังวัดด้วยตนเองจรรยาวิชาชีพ</li> <li>2.ออกไปทำการรังวัดตรงเวลานัดหมาย</li> <li>3.เมื่อมีข้อซักถามปัญหาข้อขัดข้องหรือการโต้แย้ง คัดค้านให้อธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนด้วยความเอาใจใส่ เป็นธรรม ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ</li> <li>4.จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง</li> </ol>
4.การจัดทำรายงานผลการรังวัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.รายงานข้อมูลด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง</li> <li>2.ดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ol>
5.การตรวจสอบความถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ตรวจสอบความถูกต้องได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>2.ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่องและประมวลข้อมูลไว้เป็นบทเรียน สำหรับพัฒนาระบบงานและบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น</li> </ol>



กิจกรรม/ขั้นตอน	การปฏิบัติที่พึงประสงค์
6.การควบคุม ดูแลรักษาเครื่องมือใช้ในการรังวัด	1.ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง 2.มีการควบคุม ตรวจสอบ และดูแลรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ 3.วางแผนการใช้เครื่องมือให้เหมาะสมคุ้มค่า
7.การควบคุม ดูแลรักษาหลักฐานแผนที่	1.มีการจัดทำบัญชีควบคุมและจัดเก็บหลักฐานแผนที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน 2.มีการตรวจสอบ ดูแลรักษาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ
8.การพัฒนาบุคลากร	1.มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมีจิตสำนึกในการให้บริการมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย
9.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	1.มีการประกาศข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับการบริการทางด้านรังวัดให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน โปร่งใส เช่น ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เป็นต้น 2.มีการจัดสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย
10.การติดตามประเมินผล	1.มีการติดตาม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม/ขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ และทบทวนปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2.มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแล้วนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการ 3.มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายงาน มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและยกระดับการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

บุญเหลือ ลาวงศ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเขียงยืน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาเขียงยืนเกี่ยวกับสถานที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและการทำนิติกรรมวิธีการศึกษาค้นคว้า โดยการสัมภาษณ์และการสังเกต ประกอบกับการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ ผลสรุปของการศึกษาในด้านเกี่ยวกับสถานที่พบว่า มีความเหมาะสมดีแล้ว แต่ควรปรับปรุงในด้านสถานที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการควรมีปริมาณที่มากกว่านี้ และควรจัดอาคารสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ ประสานงาน ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเลือกปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ไม่มีการเรียงลำดับ ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ขาดความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินการทำนิติกรรม บางเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในวันเดียวเป็นเพราะส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีการจัดเตรียมเอกสารไม่ครบสมบูรณ์ เป็นต้น ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ดีเท่าที่ควร พบว่ายังไม่เป็นระบบ มีการรับคำตอบแทนนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่าย และระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละเรื่องไม่เท่ากัน ในบางเรื่องใช้ระยะเวลายาว แต่บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาหลายวัน สาเหตุเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถ และปริมาณงานมากเกินไป

พิทยา จันทระเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานระดับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีเครื่องมือใช้ในการศึกษาเป็นการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สรุปผลของการศึกษา และขั้นตอนในการดำเนินงานมีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องมากเกินไป และในการดำเนินการทำนิติกรรมแต่ละเรื่องประชาชนผู้มาใช้บริการยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในวิธีปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการ

วาสนา เจริญรวาย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการแก่ประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและผลกระทบต่อการทำงานของประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง วิธีการศึกษา การวิจัยเอกสาร

โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและการวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ผลของการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง มีความเห็น เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการในด้านความถูกต้อง พบว่า เจ้าหน้าที่ทำงาน ได้ถูกต้อง เรียบร้อยดี ส่วนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความประหยัด ความยุติธรรม และประเด็นต่างๆ ส่วนใหญ่ ประชาชนยังมีความคิดเห็นว่า การบริการยังไม่ดี พอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน

สุนารี นามศรีฐาน (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินในจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน และปัญหาการบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแนว สัมภาษณ์และแบบสังเกตวิเคราะห์ ข้อมูล โดยสรุปประเด็นและใช้สถิติร้อยละประกอบเสนอ ผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ ผลสรุปของการศึกษา พบว่า ปัญหาการบริการด้านงาน จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินในจังหวัดมหาสารคาม มี ขั้นตอนและวิธีการที่มากเกินไป ไม่แบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามประเภทของงาน เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในหนึ่งวันเท่านั้น และขั้นตอน การดำเนินการของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนมาก ในแต่ละขั้นตอนมีระเบียบ คำสั่งและกฎหมายกำหนด ไว้อย่างเคร่งครัดเจ้าหน้าที่จึงต้องมีความระมัดระวัง ในการ ปฏิบัติงาน แต่ประชาชน ทัวไปที่มาใช้บริการ ไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อาจเนื่องมาจากขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นั่นเอง

กจิวิธิ รัตนแก้ว (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในการพุดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน และการให้บริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความ โปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความ พึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึง พพอใจในระดับปานกลาง

สวนดุสิตโพล สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการในด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน/สถานที่ด้าน ความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความเต็มใจในการให้บริการ ความสุภาพ

เรียบร้อย การให้คำแนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และระบบ การให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของกรมที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งแยกผู้มารับบริการ ออกเป็นผู้อยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจระดับดี และนอกเขต กรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจระดับดี

ธีรพงษ์ ศิริโสม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและคุณภาพในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ทะเบียนเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้มารับบริการมีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า โดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความ โปร่งใส ส่วน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้มารับบริการ เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการมากกว่าระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จินตนา เวชกามา (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน:กรณีศึกษาการให้บริการจดทะเบียนและนิติกรรมของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่วางไว้ ด้าน ความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวมาก่อนมาหลัง ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก คือ การประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ด้านความ สะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการมีขั้นตอน ในการรับบริการ ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชา

ไกรพิทักษ์ ศิริพล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิ การศึกษาและเพศ ทั้งรวมและรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนก ตามวุฒิการศึกษาทั้ง โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขา หลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ทั้ง โดยรวมและรายด้าน เพศชายและเพศหญิงมีความพึง พ้อใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่ง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ให้มีจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการแนะนำได้โดยเร็ว,เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มา รับบริการ

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย การวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้ง โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับในการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ กระตือรือร้นสนใจ ผู้มาใช้บริการชี้แจงขั้นตอนต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ และติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้ พร้อมใช้ได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ

ดวงอุมา ไสภา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้



มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้การบริการสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้การบริการแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรให้การบริการผู้มาติดต่องานทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น ควรจัดให้มีจุดบริการงานทะเบียนมากกว่าปัจจุบัน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มและพูดจาไพเราะกับผู้ที่มาติดต่องานทะเบียนมากขึ้น ควรจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็น ควรจัดให้เจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับแนะนำในการกรอกคำร้องต่างๆ ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มอาชีพคน ควรดูแลความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้นกว่าปัจจุบันควรติดตั้งพัดลมเพดานภายในห้องบริการเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการมากกว่าปัจจุบัน

วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติ เปรียบเทียบทัศนคติของการบริหารงาน และข้อเสนอแนะต่อการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัย ที่มีเพศแตกต่าง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชน ตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทัศนคติ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มี ทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านที่มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประชาชนผู้ประกอบอาชีพ รับจ้าง หรือ ขายแรงงาน และประชาชน ผู้ประกอบอาชีพ ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจ ส่วนข้อเสนอแนะจากการวิจัย มีดังนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของการบริการประชาชน ควรศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานตามขั้นตอนของระบบทางราชการด้วยความยุติธรรม อบรมบุคลากรในการให้บริการประชาชนและรับฟังการความคิดเห็นจากประชาชน เก็บรวบรวมข้อมูลของชุมชนทั้งข้อดี ข้อเสีย โอกาส อุปสรรคที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ประกอบการบริการ

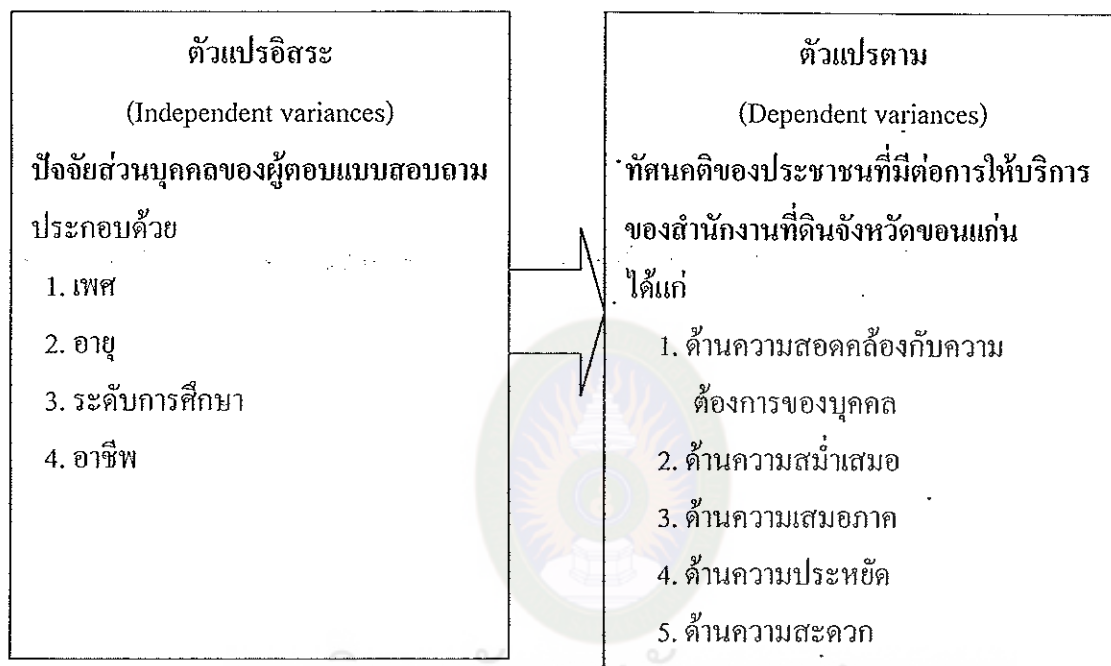
ประจักษ์ รุ่งเรือง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย พบว่า มีขั้นตอนในการบริการสลับซับซ้อน ทำให้การรับบริการเกิดความล่าช้า บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชนมีน้อยเกินไป เอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสาร ไว้ให้ประชาชน ได้อ่านมีน้อยเกินไป สถานที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อยรวมถึงมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงานไม่เข้มงวด ควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อการบริการ ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเพียงพอกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชน อีกทั้งควรเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่ม ควรที่จะมีการขยายที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการรวมถึงควรที่จะมีการเพิ่มมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงาน

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟิตซ์เกอร์ราลด์ และคูเรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594 ; อ้างถึงใน รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. 2549 : 43-44) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนใน เทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 4 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักคีภัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เพศ นั้นเป็นตัวทำให้เกิดทั้งคุณและโทษใน สังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นผู้ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้ต่ำกว่าคนถูก กีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาวคนมีเงินและวัยรุ่นในเมือง) ส่วนตัวแปร อิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็เพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็กจากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง ของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในการบริการที่ ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้า ต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการก็จะให้พิจารณาจาก ปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่มีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็จะให้พิจารณา ปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ เพศ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสีย กับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน ควรที่จะพิจารณาจาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่พิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ เพศ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเรื่องหลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ ของ กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303-304 ; อ้างถึงใน รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. 2549 : 30-31) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย