

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมาย

ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2543 : 13) การบริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2543 : 316) การบริการ หมายถึง งานไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

นัตยาพร เสมอใจ (2545 : 10) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 18) การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2554 : 18) การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 653) ได้ให้นิยามคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556 : 11) การบริการ หมายถึง การกระทำหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอ หรือร่วมผลิตสำหรับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยปกติ เป็นการกระทำต่อตัวลูกค้าเอง ต่อสิ่งของลูกค้า หรือต่อสินทรัพย์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของลูกค้าภายใต้เงื่อนไขเวลาหนึ่ง ๆ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้มาใช้บริการ ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความ พึงพอใจ

2. ความสำคัญของการบริการ

การบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ (สมิต สัจฉกร 2543 : 14 - 15)

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ส่วน จิตตินันท์ เฑชะคุปต์ (2543 : 8 - 10) ได้อธิบายความสำคัญของการบริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่ มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่ง และแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐาน

ของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็ จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ จะต้องไม่ยุ่งยากอ้าวนวดยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่ จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษ กับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนิน กิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการ บริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดี

จะเป็นตัวสร้างผลกำไร ระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการ บริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการ จึงบอกลถึงความแตกต่างของสินค้า จากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ ผลกำไรตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุก ประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะ เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อ ประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอด ระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อ หรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึง ความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อจะมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของ พนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดี

ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนพนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจ ย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการ มีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลากหลายสาขาอาชีพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการบริการของผู้บริโภค การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่พนักงานได้

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัด แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

จะเห็นได้ว่า การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กล่าวคือ การบริการเป็นการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับที่ดีและประทับใจ

3. ลักษณะของการบริการ

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน สามารถแยกลักษณะการบริการ ได้ดังนี้ (สมิต ธรรมกร 2543 : 17 - 19)

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้ สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543 : 23 - 26) ได้อธิบายลักษณะของการบริการ ซึ่งการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการ จึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้า ไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้ว จึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิต และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้ การ

ดำเนินการให้บริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการ โดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นการบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่แต่เป็นกิจการ หรือกระบวนการของการกระทำนั้น

4. ประเภทของงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 : 19) ได้อธิบายเกี่ยวกับประเภทของงานบริการ ดังนี้

1. การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า

2. การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 26 - 29) ได้อธิบายเกี่ยวกับประเภทของงานบริการ ดังนี้

1. การบริการจำแนกตามลักษณะของผู้ขายบริการเป็นหลัก สามารถจัดแบ่งประเภทของการบริการตามลักษณะของผู้ดำเนินกิจการ ลักษณะงานบริการและแหล่งที่มาของรายได้จากการบริการ ดังนี้

1.1 การบริการแบ่งตามลักษณะของผู้ดำเนินกิจการ แบ่งเป็น 4 ประเภท

ดังนี้

1.1.1 ผู้ดำเนินกิจการ (ภาคเอกชน) ผลตอบแทน (มุ่งกำไร) ได้แก่
ร้านอาหาร โรงแรม ธนาคาร

1.1.2 ผู้ดำเนินกิจการ (ภาครัฐ) ผลตอบแทน (มุ่งกำไร) ได้แก่ การขนส่ง
การไฟฟ้า การประปา

1.1.3 ผู้ดำเนินกิจการ (ภาคเอกชน) ผลตอบแทน (ไม่มุ่งกำไร) ได้แก่
มูลนิธิ ชมรม สมาคม

1.1.4 ผู้ดำเนินกิจการ (ภาครัฐ) ผลตอบแทน (ไม่มุ่งกำไร) ได้แก่ บ้าน
สงเคราะห์เด็ก บ้านพักคนชรา สถานบริการสาธารณสุข

1.2 การบริการแบ่งตามลักษณะของงานบริการ แบ่งเป็น 13 ประเภท ได้แก่
การบริการการสื่อสาร การบริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ การบริการการศึกษา การบริการการเงิน การ
บริการเพื่อสุขภาพ การบริการเกี่ยวกับครัวเรือน การบริการที่อยู่อาศัย การบริการประกันภัย การ
บริการทางกฎหมาย การบริการส่วนบุคคล การบริการกีฬาและบันเทิง การบริการขนส่ง และการ
บริการอื่น ๆ

1.3 การบริการแบ่งตามแหล่งที่มาของรายได้ แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่
การบริการที่มีรายได้จากการขายบริการทั้งหมด การบริการที่มีรายได้จากการขายบริการและการ
บริจาค การบริการที่มีรายได้จากการบริจาคทั้งหมด และการบริการที่มีรายได้จากภาษีอากรของ
ประชาชน

2. การบริการจำแนกตามลักษณะของผู้ซื้อบริการเป็นหลัก สามารถจัดแบ่ง
ประเภทของการบริการตามลักษณะของผู้ซื้อบริการ พฤติกรรมการซื้อ และเหตุจูงใจในการซื้อ
บริการ ดังนี้

2.1 การบริการแบ่งตามลักษณะของผู้ซื้อบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่
การบริการเพื่อปัจเจกบุคคล และการบริการเพื่อองค์การ

2.2 การบริการแบ่งตามพฤติกรรมการซื้อบริการ แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่
การบริการสะดวกซื้อหรือใช้บ่อยครั้ง การบริการเลือกซื้อหรือเปรียบเทียบก่อนที่ตัดสินใจใช้ การ
บริการเจาะจงซื้อหรือมีลักษณะเฉพาะถูกใจผู้ซื้อ และการบริการไม่แสวงซื้อหรือไม่มีความ
จำเป็นต้องใช้

2.3 การบริการแบ่งตามเหตุจูงใจในการซื้อบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท
ได้แก่ การบริการที่ผนวกมากับการขายสินค้า และการบริการที่เสนอขายโดยตรง

3. การบริการจำแนกตามลักษณะของการให้บริการเป็นหลัก สามารถจัดแบ่งประเภทของการบริการตามรูปแบบของการให้บริการ ลักษณะของผู้ให้บริการและลักษณะของการติดต่อให้บริการ ดังนี้

3.1 การบริการแบ่งตามรูปแบบของการให้บริการ 2 ประเภท ได้แก่ การบริการที่มีเป้าหมายเดียว และการบริการที่มีหลายเป้าหมาย

3.2 การบริการแบ่งตามลักษณะของผู้ให้บริการ 2 ประเภท ได้แก่ การบริการที่ใช้บุคคลปฏิบัติงาน และการบริการที่ใช้เครื่องจักรปฏิบัติงาน

3.3 การบริการแบ่งตามลักษณะของการติดต่อให้บริการ 2 ประเภท ได้แก่ การบริการที่ติดต่อใกล้ชิดมาก และการบริการที่ติดต่อใกล้ชิดน้อย

5. คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 : 22 – 32) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ประกอบด้วย

- 1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ประกอบด้วย

- 2.1 อัจฉริยะดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน

2.4 แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย

2.5 กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม

2.6 วาจาสุภาพ

2.7 มีน้ำเสียงไพเราะ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

2.10 กระตือรือร้น

2.11 มีวินัย

2.12 ซื่อสัตย์

สมชาติ กิจขรรยง (2546 : 33 - 35) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้บริการและการต้อนรับ ควรจะมีการพัฒนาในเรื่อง

1. ทักษะ ที่จะต้องเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง โดย ทักษะที่ควรเสริมสร้างให้แก่ผู้ให้การต้อนรับและการบริการ ได้แก่ ทักษะทางบวก ทักษะที่เชื่อมั่นในภารกิจ ทักษะในความกระตือรือร้นในความต้องการ ทักษะที่มีต่อความตั้งใจแน่วแน่ ทักษะที่ดีต่อสิ่งที่ปรากฏแก่ตาม ทักษะที่มีต่อความกระตือรือร้น และทักษะที่มีต่อการตรงต่อเวลา

2. ความรู้ ที่จะต้องประยุกต์ใช้ให้ถูกต้อง ไม่ว่าจะ เป็นความรู้เกี่ยวกับงาน ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

3. ทักษะ ที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ จนสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว ได้แก่ ทักษะทางเทคนิค ทักษะความคิด ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์โดยตรง

6. คุณภาพของงานบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106 - 107) ได้อธิบายเกี่ยวกับ คุณภาพของการบริการ หมายถึง การบริการที่เลิศ ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

คำว่าบริการที่เลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมากประทับใจ คู่ค้าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคู่ค้าเงิน

ในการวัดคุณภาพในการบริการ ว่า ก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการ ลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าจะได้สัมผัสกับประสบการณ์จริง แล้วลูกค้าจะนำโน้ภาพมาเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง โดยที่การบริการที่มีคุณภาพ มี 2 กรณี ดังนี้

1. ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือที่จะมาว่า ยังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไปได้

2. ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการดังกล่าว ลูกค้าจะวัดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ มีอยู่ 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถทำได้
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้
3. ความรวดเร็ว
4. การรับประกัน
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

จิตตินันท์ เดชะอุปต์ (2543 : 56 - 59) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

1. เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 6 ลักษณะ คือ

- 1.1 คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 1.2 คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มี

จุดจบ

1.3 คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่

เกี่ยวข้อง

1.4 คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อ สื่อสาร

เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้

1.5 คุณภาพของการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม

1.6 คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ

1.7 คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความสัตย์ขององค์การ

บริการ

2. การรับรู้คุณภาพของการบริการ โดยทั่วไป คุณภาพของการบริการที่ถูกค้ำรับรู้ได้จะมีอยู่ 2 ด้าน คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และคุณภาพของกระบวนการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของช่วงเวลาของความจริง และพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ

3. เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ มีอยู่ 9 ลักษณะ ดังนี้

3.1 การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า

3.2 ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

3.3 ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจของการให้บริการ

3.4 การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน

3.5 ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ

3.6 คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ

3.7 ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย

3.8 ความปลอดภัยของการให้บริการ โดยผู้เชี่ยวชาญ

3.9 ความรวดเร็วในการให้บริการ

4. เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพการบริการของผู้รับบริการ มีอยู่ 10 ประการ ดังนี้

4.1 ลักษณะของการบริการ

4.2 ความไว้วางใจ

4.3 ความกระตือรือร้น

4.4 ความเชี่ยวชาญ

4.5 ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม

4.6 ความน่าเชื่อถือ

4.7 ความปลอดภัย

4.8 การเข้าถึงบริการ

4.9 การติดต่อสื่อสาร

4.10 ความเข้าใจลูกค้า

สมิต ธัญญกร (2543 : 225 - 226) ได้กล่าวถึง ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ และข้อควรระวังในการให้บริการ ดังนี้

1. ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ตั้งใจและเต็มใจฝึกฝนตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ

- 1.2 ทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- 1.3 ทำด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลา ไม่ให้เกิดความล่าช้า ผิดนัดส่งมอบสินค้า
- 1.4 ทำอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อป้องกันข้อตำหนิติบ่นจากลูกค้า
- 1.5 ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ด้วยบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอคงเส้นคงวา
2. ชี้อควรระวังในการให้บริการ
 - 2.1 ไม่สนใจความต้องการของลูกค้า
 - 2.2 ให้บริการขาดตกบกพร่อง
 - 2.3 ดำเนินการล่าช้าผิดนัด
 - 2.4 ใช้กริยา วาจา ไม่เหมาะสม
 - 2.5 ทำให้ลูกค้าผิดหวัง

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะ เป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ล้วนมีความสำคัญต่อกระบวนการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ จะเป็นเรื่องละเอียดไม่ได้ แต่เป็นเรื่องที่จะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะ เป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ นั่นก็คือ หัวใจของการบริการอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 100) ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของคน ๆ หนึ่ง

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 133) ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544 : 92) ความพึงพอใจ หมายถึง ผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

วิเชียร วิทยอุดม (2547 : 38) ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษคติแต่ละบุคคลมีต่องานของตน ความพึงพอใจในงานเป็นที่ได้จากการรับรู้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 271) ความพึงพอใจ หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

วิภาส ทองสุทธิ (2552 : 160) ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา โดยพนักงานที่มีความพอใจในงานสูงเขาจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับพนักงานที่ขาดความพอใจในงานก็จะมีทัศนคติในทางลบต่องานที่ทำ

โชติมา ไชยวงศ์เกียรติ (2556 : 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลว่าชื่นชอบหรือผิดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ตามที่รับรู้กับความคาดหวังของเขา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 823) ได้ให้นิยามคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสนใจ ชอบใจ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก เมื่อได้รับการที่ตอบสนองตามความต้องการ โดยตรงกับความต้องการของตน

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ

2.1 ทฤษฎีความต้องการ (สมยศ นาวิกาน 2540 : 127)

ทฤษฎีความต้องการ ถูกพิจารณาว่า เป็นแบบของการงูใจจากภายใน เนื่องจากความต้องการของบุคคลอยู่ภายในตัวของเขา แรงงูใจให้กระทำของเขาได้มาจากพลังที่อยู่ภายในตัวของเขา

การพิจารณาถึงทฤษฎีงูใจต่าง ๆ ที่ให้เห็นว่า นักวิชาการยังไม่เห็นพ้องกัน ในการแยกประเภทความต้องการของมนุษย์ที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่สิ่งเหล่านี้ดูเหมือนว่า เป็นความแตกต่างทางภาษาเท่านั้น ความต้องการทางกาย ความต้องการทางชีวภาพ ความต้องการปฐมภูมิ ความต้องการเบื้องต้น ต้องการตอบสนองเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้เป็นของทุกคน แต่การเรียกรื่องแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

ความต้องการทางสังคม จิตใจ หรือทฤษฎี มิไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับความอยู่รอด ดังนั้น ความต้องการเหล่านี้ จะแตกต่างกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ มากกว่าความต้องการทางชีวภาพ ความต้องการทางสังคมจะปรากฏขึ้นมาภายหลังจากความต้องการทางชีวภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ความต้องการความรับผิดชอบ การยอมรับทางสังคม การยกย่อง ความสำเร็จ อำนาจ และความสมหวังของชีวิต

2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช 2547 : 97)

ฮับราฮัม มาสโลว์ ได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ บุคคลมีความต้องการไม่สิ้นสุด และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในสิ่งอื่น ๆ จะเข้ามาแทนที่ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่งูใจอีก เว้นแต่ว่ามีความต้องการขึ้นอีก ความต้องการสามารถจัดลำดับ ได้ตั้งแต่ขั้นต่ำไปถึงขั้นสูงสุด เรียกว่า ลำดับขั้นของความต้องการ แบ่งเป็น 5 ขั้น คือ

2.2.1 ความต้องการทางร่างกาย หมายถึง ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ ความสะดวกสบาย เป็นต้น

2.2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความต้องการได้รับการปกป้องจากอุปสรรคและการออกจางาน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

2.2.3 ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2.2.4 ความต้องการได้รับการยกย่องยอมรับจากสังคม หมายถึง ความต้องการเป็นอิสระ ต้องการการยอมรับ ได้รับการยกย่อง ได้รับเกียรติจากผู้อื่น เป็นต้น

2.2.5 ความต้องการบรรลุผลสำเร็จสูงสุด หมายถึง ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในสิ่งที่ปรารถนาทุกอย่างที่ตั้งใจไว้

2.3 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer (ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ 2539 : 250)

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

2.3.1 ความต้องการในการอยู่รอด เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2.3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการ ความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

2.3.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

2.4 ทฤษฎีความต้องการของ เมอร์เรย์ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 59) เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงาน มีอยู่ 4 ประเภท คือ

2.4.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.4.2 ความต้องการความมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.4.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

2.4.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

2.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 60) แมคคลีแลนด์ ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

2.5.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2.5.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.5.3 ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือ

ผู้อื่น

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ มีอยู่ 5 ประการ ดังนี้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ 2546 : 156 - 158)

1. คุณภาพการบริการ เป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่จะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกัน และการเอาใจใส่

2. ราคา เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการ ลูกค้าคาดหวังว่าเขาจะได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป หากเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการที่เขาได้รับว่าเหมาะสมกับราคาของบริการก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ

3. สถานการณ์แวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจที่กระทบต่อผู้บริโภค ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การบอกต่อของลูกค้ารายอื่น ๆ การเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ล้วนส่งผลต่อความนึกคิดและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเข้าใจต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการบริการและส่งผลให้ประเมินคุณภาพต่ำกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริง ๆ

5. คุณภาพสินค้า สิ่งหนึ่งซึ่งช่วยให้การบริการมีคุณภาพดี คือ สินค้าที่ใช้ควบคู่กับการบริการ การบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมักจะใช้สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ สิ่งสำคัญในการจัดการความพึงพอใจ ก็คือ คุณภาพที่ลูกค้าต้องการจากการบริการของเราในปัจจุบัน คุณภาพใหม่ที่ลูกค้าให้ความสนใจ คุณภาพของกลุ่มแข่งขันที่เหนือกว่าในสายตามของลูกค้า ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้า ต้นทุนในการซื้อและใช้บริการ สิ่งซึ่งช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานของลูกค้าดีขึ้น แผนงานของลูกค้าในอนาคต และแนวโน้มของรสนิยมของลูกค้า รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์จากการจัดการความพึงพอใจ นั่นก็คือ เป็นการสร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า สร้างผลกำไรระยะยาว ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และมีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ 2543 : 27-28)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึง ความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีเขียว การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ
5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145 - 154) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน ภาวะปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ส่วนจุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าจะอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
3. เพื่อให้ได้เข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจ และไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
4. เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน รวมทั้ง ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาคือ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม (ส.ป.ก. มหาสารคาม) เป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2534 ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินในท้องที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดิน ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอน 107 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2534 อันมีผลทำให้เป็นการจัดตั้งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามความในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา

ปัจจุบันมีพื้นที่ดำเนินการในเขตปฏิรูปที่ดินครอบคลุม 11 อำเภอ 48 ตำบล

1.2 ที่ตั้ง

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ชั้น 1 ห้อง 105
ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ถนนเลี่ยงเมืองมหาสารคาม – ร้อยเอ็ด ตำบลเวงนาง อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44000

หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร 043 - 777645

เว็บไซต์ WWW. Alro.go.th /@ mahasarakham

1.3 รายนามปฏิรูปที่ดินจังหวัด

3.3.1 นายทวีวัฒน์	พรหมภูเบศ	พ.ศ. 2534 - 2545
3.3.2 นางฐานิยา	ชูจิตารมย์	พ.ศ. 2546 - 2551
3.3.3 นายคมกริช	แก้วสำราญ	พ.ศ. 2551 - 2552
3.3.4 นายธงชัย	แท้ประสาทสิทธิ์	พ.ศ. 2552 - 2553
3.3.5 นายเสรี	ถวิลอนุสรณ์	พ.ศ. 2553 - 2556
3.3.6 นายนิพนธ์	ชนมนัส	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน

1.4 อำนาจหน้าที่

3.4.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงานและโครงการของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด และสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัด

1.4.2 ดำเนินการด้านงานรังวัด งานสอบสิทธิ งานข้อมูลสารบบที่ดินและแผนที่ งานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานคุ้มครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานเจรจาไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาท งานคดี งานความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และงานออกเอกสารสิทธิตามประมวลกฎหมายที่ดิน การพัฒนาพื้นที่ ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และสถาบันเกษตรกร ในเขตพื้นที่จังหวัด

1.4.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.5 การจัดองค์กร

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ได้แบ่งงานภายในสำนักงาน เป็น 1 ฝ่าย 4 กลุ่ม ดังนี้

1.5.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับสารบรรณ งานธุรการ และงานประชุม
- 2) งานประชุม คปอ. คปจ. รวบรวมจัดทำวาระการประชุม พร้อมเอกสารประกอบการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม สถานที่จัดประชุม
- 3) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารบุคคลและงานพัฒนาบุคลากร
- 4) ประสานราชการต่างๆ ในจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- 5) งานยานพาหนะและสถานที่
- 6) บริหารจัดการงานพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้างในสำนักงาน
- 7) ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมและจำหน่ายพัสดุ – ครุภัณฑ์ของ ส.

ป.ก. จังหวัด รวมถึงงานทะเบียนสินทรัพย์

1.5.2 กลุ่มยุทธศาสตร์และการปฏิรูปที่ดิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ศึกษา ประสานงาน และบูรณาการ การการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ส. ป.ก. และจังหวัด ตลอดจนงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- 2) งานจัดหาที่ดิน ทั้งการจัดหา การปฏิรูปและการคัดเลือกเกษตรกร
- 3) จัดทำแผนงานและงบประมาณรายจ่ายประจำปี การรายงานผลการดำเนินงาน/ผลความก้าวหน้าการปฏิรูปที่ดินรายงานผลการสำรวจ/ตรวจสอบพื้นที่และติดตาม การใช้ประโยชน์ที่ดิน
- 4) งานระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) และควบคุมการจัดเก็บสารบบที่ดิน
- 5) ร่วมวางแผนและป้องกันการสูญเสียที่ดินและคุ้มครองพื้นที่เกษตรกรรม
- 6) งานพัฒนาเกษตรกร เกษตรกรรุ่นใหม่ ยุวเกษตรกร สถาบันเกษตรกร และธุรกิจชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดินรวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาเกษตรกร
- 7) ดำเนินการอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในเขตปฏิรูปที่ดิน รวมถึงดำเนินงานพัฒนาในพื้นที่เฉพาะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
- 8) ประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนและองค์กรส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

- 9) วางแผนการผลิตและปรับโครงสร้างทางการเกษตร
- 10) งานประชุม คปอ. คปจ. เฉพาะการจัดทำบัญชีคัดเลือก วาระการประชุม รายงานการประชุม รวมถึงการประสานงานการติดตามงานตามมติของที่ประชุม
- 11) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.5.3 กลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ การเงินและบัญชี และการตรวจสอบใบสำคัญ (เงินงบประมาณ)
- 2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน (เงินนอกงบประมาณ) ทั้งระบบตลอดจนการจัดทำบัญชี /การจัดทำรายงานต่างๆ
- 3) งานบริหารแผนงานและงบประมาณตามแผนที่กำหนดไว้
- 4) ปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System) : GFMS
- 5) ดูแลตรวจสอบโครงการ (Feasibility)
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.5.4 กลุ่มกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ร่วมและประสานงานในจัดหาที่ดินทำกิน ของรัฐและจัดซื้อที่ดินของรัฐ และจัดซื้อที่ดินเอกชนเพื่อนำมาปฏิรูปที่ดิน
- 2) งานนิติกรรมสัญญา
- 3) ดำเนินงานคดี แพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง คดีล้มละลาย การบังคับคดี และความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
- 4) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เจริญไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท
- 5) บริหารและรับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิในที่ดิน
- 6) ดำเนินการสอบสวนสิทธิ และเจรจากระจายสิทธิ
- 7) พิจารณาและอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ที่ดินด้านสาธารณูปโภค ด้านกิจการสนับสนุนหรือเกี่ยวเนื่องกับการปฏิรูปที่ดิน ด้านทรัพยากรธรรมชาติ
- 8) ติดตามตรวจสอบสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน

9) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่
ได้รับมอบหมาย

1.5.5 กลุ่มงานช่างและแผนที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) สำรวจรังวัดและทำแผนที่ เพื่อการปรับปรุงสิทธิ์ จัดทำเอกสารสิทธิและ
พัฒนาพื้นที่

2) รวบรวม จัดทำ ปรับปรุง (Update) ความคุม คู่มือ และพัฒนาระบบ ข้อมูล
แผนที่เชิงเลข (Digital Map)

3) จัดทำสารบบแผนที่แปลงที่ดินและทะเบียนที่ดิน

4) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่
ได้รับมอบหมาย

1.6 อัตรากำลัง

3.6.1 ข้าราชการ จำนวน 17 คน

3.6.2 ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

3.6.3 พนักงานราชการ จำนวน 2 คน

3.6.4 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน

3.6.5 ข้างเหมา จำนวน 13 คน

1.7 พื้นที่ดำเนินการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

พื้นที่ดำเนินการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 369,993 ไร่
ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเมืองมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย อำเภอวาปีปทุม อำเภอนาเชือก
อำเภอบรบือ อำเภอโกสุมพิสัย อำเภอกุฉินารายณ์ อำเภอชนบท อำเภอเชียงยืน อำเภอนาคู และอำเภอ
ยางสีสุราช และ ส.ป.ก. มหาสารคาม ได้ดำเนินการจัดที่ดินให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัด
มหาสารคาม (ส.ป.ก. 4-01) ดังนี้

1.7.1 ที่ดินแปลงเกษตรกรรวมจัดไปแล้ว จำนวน 18,118 ราย 22,593 แปลง เนื้อ
ที่ 230,137 ไร่

1.7.2 ที่ดินชุมชนจัดไปแล้ว จำนวน 780 ราย 866 แปลง เนื้อที่ 355 ไร่

1.8 งานบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

การให้บริการเกษตรกรหรือประชาชน เป็นสิ่งสำคัญของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เช่นเดียวกับส่วนราชการอื่น ๆ ตั้งแต่จัดสำนักงานฯ จนถึงปัจจุบัน ได้ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจ ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล (จัดเก็บข้อมูลการจัดที่ดิน ALRO LAND) การพัฒนาบุคลากรในสังกัด อบรมเสริมสร้างความรู้ สมรรถนะด้านต่าง ๆ ตามสายงาน และมีการปรับปรุงสถานที่ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในการบริการผู้มาใช้บริการ ดังต่อไปนี้

1.8.1 ช่องทางในการเข้าถึงการบริการ

- 1) มีแผนผังรายชื่อ รูปถ่ายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
- 2) มีเอกสาร แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล
- 3) บอร์ดประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ
- 4) มีช่องทางการติดต่อสอบถาม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร Mail

ผู้รับฟังความคิดเห็น

1.8.2 สถานที่และสิ่งแวดล้อม

- 1) มีป้ายบอกเส้นทาง แผนผังจุดบริการ ป้ายชื่อห้อง
- 2) มีเก้าอี้นั่งรอ
- 3) จัดจุดบริการน้ำดื่ม
- 4) มีห้องน้ำ
- 5) สถานที่บริการติดเครื่องปรับอากาศ
- 6) มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย
- 7) สถานที่สะอาดสะอ้าน
- 8) มีสถานที่จอดรถ
- 9) การคมนาคมสะดวก

1.8.3 การจัดระบบวิธีการบริการ

- 1) มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความประทับใจ รวมทั้ง จัดให้บริการตามลำดับคิว

- 3) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ
- 4) มีคอมพิวเตอร์ในการบริการ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดวิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้ สรุปสาระสำคัญพอสังเขป ดังนี้

1.9 การจัดที่ดิน

การจัดที่ดินให้แก่เกษตรกร เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคัดเลือกเกษตรกร ซึ่งจะมีสิทธิได้รับที่ดินจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่ม

1.9.1 ยื่นคำขอ ยื่นคำขอตามประกาศพร้อมบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส

1.9.2 คุณสมบัติ ต้องเป็นเกษตรกร ไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือมีเพียงเล็กน้อยไม่เพียงพอแก่การครองชีพ สัญชาติไทย บรรลุนิติภาวะ ฯลฯ

1.9.3 ผู้มีอำนาจพิจารณา คือ คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

1.9.4 หลักเกณฑ์การพิจารณา เป็นผู้เช่าที่ดิน หรือผู้ครอบครองที่ดินที่นำมาปฏิรูป หรือเป็นผู้ขึ้นทะเบียนขอรับการจัดที่ดิน หรือเป็นเกษตรกรอื่นตามที่คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดกำหนด

1.9.5 การประกาศผลการคัดเลือก ประกาศที่ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ ที่ทำการกำนัน ที่ชุมชน และ ส.ป.ก. จังหวัด ภายใน 180 วัน นับแต่วันประกาศให้ยื่นคำขอ

1.9.6 การยื่นอุทธรณ์คัดค้าน ยื่นที่ ส.ป.ก. จังหวัด ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือประกาศผลการคัดเลือก (ตาม พ.ร.บ. วิ. ปกครอง พ.ศ. 2539)

1.9.7 การยื่นฟ้องศาลปกครอง ยื่นฟ้องเป็นหนังสือต่อศาลปกครองภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลอุทธรณ์

1.10 การตรวจสอบการเข้าทำประโยชน์

การตรวจสอบการเข้าทำประโยชน์ของเกษตรกรเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ว่าด้วยการให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรผู้ได้รับที่ดินจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.10.1 เกษตรกรรับมอบที่ดิน รับมอบที่ดินภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการคัดเลือกเกษตรกร

1.10.2 หน้าที่ของเกษตรกร ประกอบเกษตรกรรวมด้วยตนเองเต็มความสามารถ ไม่เปลี่ยนแปลงสภาพที่ดิน หรือปลูกสร้างสิ่งปลูกสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต และต้องปฏิบัติตามคำเตือนของ ส.ป.ก. ฯลฯ

1.10.3 เกษตรกรสันติวิธีการเข้าทำประโยชน์ ตาม สละสิทธิ ขาดคุณสมบัติเป็นเกษตรกร หรือปฏิบัติผิดระเบียบ และไม่ปฏิบัติตามคำเตือนของ ส.ป.ก.

1.10.4 ผู้มีอำนาจพิจารณาการสันติวิธี คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

1.10.5 การแจ้งสันติวิธี เป็นหนังสือโดยให้สิทธิอุทธรณ์ เป็นหนังสือโดยให้สิทธิอุทธรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.10.6 การยื่นอุทธรณ์คัดค้าน ยื่นที่ ส.ป.ก. จังหวัด ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับแจ้ง หรือวันที่ปิดประกาศคำสั่ง

1.10.7 การยื่นฟ้องศาลปกครอง ยื่นฟ้องเป็นหนังสือต่อศาลปกครองภายใน 90 วัน นับแต่วันได้รับผลอุทธรณ์

1.11 การขออนุญาตใช้ที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์ สำหรับกิจการอื่นที่เป็นการสนับสนุน หรือเกี่ยวเนื่องกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

1.11.1 ผู้มีสิทธิยื่นคำขอ บุคคลธรรมดา / เกษตรกร / นิติบุคคลที่มีสัญชาติไทย หรือต่างด้าว ขนาดของเนื้อที่ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ไม่เกิน 50 ไร่

1.11.2 ประเภทกิจการกิจการที่สนับสนุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ดังนี้
1) กิจการทางวิชาการเกษตร การสาธิต การทดลองเพื่อประโยชน์ทางการเกษตร

2) กิจการที่ส่งเสริม หรือประกันราคามิซผลการเกษตร หรือลดต้นทุนการผลิตทางการเกษตร

3) กิจการที่เป็นข้อตกลงร่วมกับ ส.ป.ก. ในการดำเนินการผลิต และการจำหน่ายผลิตผลทางการเกษตร

4) กิจการที่เป็นการพัฒนาอาชีพเกษตรกร และปัจจัยการผลิตตลอดจนการผลิตการจำหน่าย และการตลาดให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

5) กิจการที่เป็นการบริการ หรือเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของเกษตรกรในด้าน เศรษฐกิจและสังคมในเขตดำเนินการปฏิรูปที่ดิน ซึ่งกิจการนั้นต้องอยู่ในพื้นที่ที่คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกำหนดให้เป็นพื้นที่เพื่อการนี้โดยเฉพาะ

- กิจการเกี่ยวเนื่องกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรหมายถึง กิจการแปรรูป ผลผลิตเกษตรกร ซึ่งใช้ผลผลิตทางการเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินเป็นหลัก

1.12 สิทธิที่ดิน

1.12.1 ให้สิทธิตามสัญญาเช่า สำหรับกิจการที่แสวงหากำไร ระยะเวลาตามขนาด ของวิสาหกิจ ตั้งแต่ 3 – 30 ปี ไม่ตัดสิทธิที่จะขอเช่าใหม่

1.12.2 ให้สิทธิตามสัญญาเช่าทำประโยชน์ สำหรับกิจการที่ไม่แสวงหากำไร กำหนดระยะเวลาตามความเหมาะสมของกิจการ

1.13 ค่าตอบแทน จ่ายตามอัตราที่คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกำหนด

1.13.1 หลักประกัน

1) หลักประกันสัญญาเช่าทำประโยชน์ ฯ ให้คิดในอัตรา 5 % ของราคา ค่าตอบแทน

2) หลักประกันของสัญญาเช่าที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์ให้คิดในอัตรา 2 เท่าของค่าเช่าประเภทของหลักทรัพย์ซึ่งนำมาเป็นหลักประกันสัญญา ได้แก่ เงินสด / หนังสือค้ำประกันธนาคารภายในประเทศ / หลักประกันอื่น ๆ ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการพัสดุฯ

3.14 ประกันภัย ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างต้องทำประกันภัยตาม หลักเกณฑ์ ดังนี้

3.14.1 ต้องทำสัญญาประกันอัคคีภัย หรือวินาศภัยกับส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจเท่านั้น

3.14.2 ค่ากรมธรรม์ ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์สูงสุดตามที่กรมการประกันภัยกำหนด

3.14.3 ต้องเป็นผู้เสียเบี้ยประกันเองทั้งสิ้น และระบุให้ ส.ป.ก. เป็นผู้ได้รับ ประโยชน์ตามกรมธรรม์แต่เพียงผู้เดียว

1.15 การยื่นคำขอ ยื่น ณ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่

3.15.1 หลักฐานการยื่นคำขอ

- 1) แบบคำขออนุญาตใช้ที่ดินฯ ส.ป.ก. 4 – 109
- 2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
- 3) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอ
- 4) กรณีผู้ขออนุญาตเป็นนิติบุคคลให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองของนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท แสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งออกให้ไม่เกิน หกเดือน พร้อมทั้ง วัตถุประสงค์ของนิติบุคคล

1.15.2 แผนงานและโครงการ ประกอบด้วย

- 1) ประเภทของกิจการ
- 2) ประเภทของสิทธิที่ขอรับอนุญาต
- 3) สถานที่ประกอบกิจการและจำนวนเนื้อที่ที่ต้องการขออนุญาต
- 4) ทุนที่ใช้ดำเนินงานของโครงการ รวมทั้งแผนการเพิ่มทุนในอนาคต

1.15.3 ลักษณะของการดำเนินงานของโครงการ โดยระบุลักษณะการใช้ที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์ ขั้นตอน และวิธีการดำเนินงาน แนวทางการบริหาร และการจัดการโครงการ

1.15.4 ผลตอบแทนโครงการ ระยะเวลาคืนทุนของโครงการ และ เครื่องชี้วัดอื่น ๆ ที่แสดงโอกาสความสัมฤทธิ์ผลของการประกอบกิจการ

1.15.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะเกษตรกร สถาบันเกษตรกร และ ส.ป.ก. จะได้รับ

1.15.6 แผนผังแปลนการก่อสร้าง

1.15.7 แผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้งมาตราส่วน 1 : 4,000

1.15.8 สำเนาใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

1.15.9 หนังสือยินยอม หรือหนังสือสละสิทธิที่ดิน

1.16 ผู้มีอำนาจอนุญาต

1.16.1 คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (คปจ.) กรณีผู้ขออนุญาตมีสัญชาติ

ไทย

1.16.2 คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร (คปก.) กรณีผู้ขออนุญาต

เป็นคนต่างด้าว

1.16.3 การทำสัญญา แฉงให้เข้าทำสัญญา ณ ส.ป.ก. จังหวัด ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้ขออนุญาตได้รับหนังสือแจ้งผล (ส.ป.ก. 4 – 110)

1.16.4 สิทธิอุทธรณ์ กรณีที่ไม่อนุญาต ผู้ขออนุญาตอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งมติ (ส.ป.ก. 4 – 112) และหากไม่เห็นด้วยกับผลการ อุทธรณ์สามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายใน 90 วัน นับแต่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์

1.17 การเพิกถอนการอนุญาต

1.17.4 ผู้รับอนุญาตไม่ยอมเข้าทำสัญญาภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

1.17.2 ผู้รับอนุญาต ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อหนึ่งข้อใดในสัญญา

1.18 การขออนุญาตใช้ที่ดินกิจการสาธารณูปโภค

1.18.1 ผู้มีสิทธิยื่นคำขอ ส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ / หน่วยงานของรัฐ / เอกชน ที่ดำเนินการโดยไม่หวังผลกำไร / ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในกิจการที่ขออนุญาต

1.19 ประเภทกิจการสาธารณูปโภค

1.19.1 การศึกษา ก่อสร้างโรงเรียนอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา เนื้อที่ ไม่เกิน 12 , 25 , 50 ไร่ ตามลำดับ

1.19.2 การสาธารณสุข ก่อสร้างสถานบริการสาธารณสุขชุมชน สถานอนามัย โรงพยาบาล เนื้อที่ไม่เกิน 3 , 10 , 20 ไร่ ตามลำดับ

1.19.3 การศาสนา ก่อสร้างศาสนสถานตามประเพณีนิยมแห่งท้องถิ่น เนื้อที่ ไม่เกิน 15 ไร่

1.19.4 การสาธารณูปโภคชุมชน ก่อสร้างระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เนื้อ ที่ตามความจำเป็น

1.19.5 การคมนาคม ก่อสร้างถนน ทางลำเลียง เนื้อที่ตามความจำเป็น

1.19.6 การชลประทาน ก่อสร้างปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เนื้อที่ตาม ความจำเป็น

1.19.7 การจัดตั้งสถานที่ราชการ ก่อสร้างอาคารที่ทำการของสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ ไม่เกิน 5 ไร่ ก่อสร้างที่ทำการสหกรณ์หรือสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ ตามความจำเป็นและ เหมาะสม

1.19.8 การสวัสดิการชุมชน ก่อสร้างสถานที่นันทนาการ / ศาลาประจำหมู่บ้าน เนื้อที่ตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน 1 ไร่

1.19.9 การจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน ก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียโรงงานกำจัดขยะ (ตามที่ คปก. จะพิจารณาเห็นสมควร)

1.19.10 การยื่นคำขอ ยื่น ณ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดที่ดินนั้นตั้งอยู่ เอกสารประกอบคำขอ

1) คำขออนุญาตใช้ที่ดิน ฯ (ส.ป.ก. 4-29 ก.) 1 ฉบับ / บันทึกรับรองการปฏิบัติตามเงื่อนไข ฯ (ส.ป.ก. 4-30 ก.) จำนวน 3 ฉบับ

2 แผนที่แสดงจุดที่ตั้งที่ดินแปลงที่ยื่นคำขออนุญาตฯ 1 : 50,000 / แผนที่แสดงบริเวณ และสิ่งก่อสร้างในที่ดิน

3) คำขอสละสิทธิที่ดิน / หนังสือยินยอมของผู้ครอบครองที่ดิน

4) สำเนาทะเบียนบ้าน / สำเนาบัตรประชาชน ของผู้ยื่นคำขอ หนังสือมอบอำนาจ หนังสือจดทะเบียนมูลนิธิ / นิติบุคคล

5) รายละเอียดแผนงานโครงการ งบประมาณ

6) ภาพถ่ายสภาพที่ดินปัจจุบัน และภาพถ่ายสิ่งก่อสร้าง

7) ความเห็นชุมชนในผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

1.19.11 ผู้มีอำนาจพิจารณา

1) คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (คปจ.) พิจารณาให้ความเห็นชอบ

2) เลขาธิการ ส.ป.ก. (ลธก.) พิจารณาอนุญาต

3) คณะอนุกรรมการพิจารณาการอนุญาตฯ พิจารณาอนุญาต กิจการที่ระบุไว้แต่ขอใช้เกินจำนวนที่ระเบียบกำหนด

4) คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (คปก.) พิจารณาอนุญาต กิจการนอกเหนือจากที่ระบุไว้

1.19.12 การอนุญาต แจ่งผลการอนุญาต (ส.ป.ก. 4-30 ก.) ไปยัง ส.ป.ก. จังหวัด / แจ่งผู้ขออนุญาต

1.19.13 สิทธิการอุทธรณ์ กรณีไม่อนุญาต สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ่ง หรือฟ้องต่อศาลปกครอง ภายใน 90 วัน แล้วแต่กรณี

1.19.14 การเพิกถอนการอนุญาต

1) ผู้รับอนุญาตไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน ตามกิจการที่ได้รับอนุญาต โดยไม่มีเหตุอันควร

2) ผู้รับอนุญาตไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบันทึกการปฏิบัติ ตามเงื่อนไขการได้รับอนุญาตข้อใดข้อหนึ่ง

1.20 การโอนสิทธิการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก.

เกษตรกรผู้ได้รับเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. 4-01 ไม่ประสงค์จะทำประโยชน์ในที่ดิน ต่อไป และต้องการโอนสิทธิให้แก่ทายาท ทำได้ดังนี้

1.20.1 ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอที่ ส.ป.ก. จังหวัด พร้อมบัญชีเครือญาติ บัตร ประชาชน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ฯลฯ

1.20.2 ผู้รับโอน คู่สมรส บุตร (ยกเว้น บุตรบุญธรรม) บิดา มารดา ของ เกษตรกร พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน พี่น้องร่วมบิดาหรือร่วมมารดาเดียวกัน หลานของเกษตรกร คู่สมรสที่หย่าขาดซึ่งเป็นเกษตรกรและไม่มีที่ดินทำกิน

1.20.1 ผู้มีอำนาจพิจารณา

- 1) ปฏิรูปที่ดินจังหวัด กรณีโอนให้แก่คู่สมรสและบุตรเพียงคนเดียว
- 2) คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด กรณีทายาทอื่น นอกเหนือจาก คู่สมรส และบุตร กรณีแบ่งโอนแก่ทายาท และกรณีโอนให้แก่คู่สมรสที่หย่าขาด
- 4) การแจ้งผล แจ้งผลเป็นหนังสือ และให้สิทธิอุทธรณ์กักค้ำ
- 5) การอุทธรณ์ ยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับแจ้ง ที่ ส.ป.ก. จังหวัด
- 6) การยื่นฟ้องศาลปกครอง ยื่นหนังสือต่อศาลปกครองภายใน 90 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งผลอุทธรณ์

1.21 การตกทอดทางมรดกสิทธิการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก.

ผู้ได้รับเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. 4-01 ถึงแก่ความตาย ทายาทของเกษตรกรผู้ได้รับ เอกสารสิทธิ ส.ป.ก. 4-01 สามารถยื่นคำขอเข้ารับมรดกสิทธิการเข้าทำประโยชน์ได้ ดังนี้

1.21.1 ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอที่ ส.ป.ก. จังหวัด พร้อมบัญชีเครือญาติ บัตร ประชาชน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ใบมรณบัตร ฯลฯ

1.21.2 ผู้รับมรดก คู่สมรส บุตร (ยกเว้น บุตรบุญธรรม) บิดา มารดา ของ เกษตรกร พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน พี่น้องร่วมบิดาหรือร่วมมารดาเดียวกัน หลานของเกษตรกร ซึ่งเป็นเกษตรกรและไม่มีที่ดินทำกิน

1.21.3 ผู้มีอำนาจพิจารณา

- 1) ปฏิรูปที่ดินจังหวัด กรณีโอนให้แก่คู่สมรสและบุตรเพียงคนเดียวขอรับ
- 2) คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด กรณีทายาทอื่น นอกเหนือจาก คู่สมรส

และบุตร

1.21.4 การแจ้งผล แจ้งผลเป็นหนังสือ และให้สิทธิอุทธรณ์คัดค้าน

1.21.5 การอุทธรณ์ ยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับแจ้ง ที่ ส.ป.ก. จังหวัด

1.21.6 การยื่นฟ้องศาลปกครอง ยื่นหนังสือต่อศาลปกครองภายใน 90 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งผลอุทธรณ์

1.22 สินเชื่อกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน และค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดิน รวมทั้ง การบริการด้านสินเชื่อแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร นำไปใช้จ่ายเป็นเงินทุนในการพัฒนาอาชีพเกษตรกรของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

1.22.1 วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เพื่อประกอบเกษตรกรรม

1.22.2 ผู้มีสิทธิกู้ยืม

1) เป็นเกษตรกรที่มีที่ดินทำกินหรือเป็นผู้เช่าที่ดิน ผู้เช่าซื้อที่ดินในเขตปฏิรูปที่ดิน หรือ

2) เป็นสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

1.22.3 ประเภทการกู้ยืม

- 1) รายบุคคล
- 2) รายโครงการ
- 3) สถาบันเกษตรกร

1.22.4 ประเภทเงินกู้และระยะเวลาการชำระคืน

- 1) ระยะสั้น ชำระคืนภายใน 1 ปี
- 2) ระยะปานกลาง ชำระคืนภายใน 3 ปี
- 3) ระยะยาว ชำระคืนภายใน 15 ปี

1.22.5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

- 1) เกษตรกรรายบุคคล และรายโครงการ ดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 4 ต่อปี
- 2) สถาบันเกษตรกร ดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 2 ต่อปี

1.22.6 หลักประกันการกู้ยืม

1) กรณีเป็นเกษตรกร

- บุคคล หรืออสังหาริมทรัพย์ค้ำประกัน หรือ
- เกษตรกรผู้กู้ตามประเภทการกู้ยืมเดียวกันค้ำประกันกลุ่มร่วม อย่าง

น้อย 3 คน

2) กรณีเป็นสถาบันเกษตรกร

6.2.1 คณะกรรมการทุกคนในสถาบันเกษตรกร หรือ

6.2.2 อสังหาริมทรัพย์

1.22.7 ขั้นตอนในการกู้ยืมเงินสินเชื่อกองทุนฯ

- 1) กรอกแบบฟอร์มคำขอกู้ยืมเงิน ที่ ส.ป.ก. จังหวัด
- 2) จัดเตรียมเอกสารตามแบบที่ ส.ป.ก. กำหนด ยื่นที่ ส.ป.ก. จังหวัด
- 3) รอรับแจ้งผลการอนุมัติคำขอกู้ยืมเงิน
- 4) ลงนามในสัญญากู้ยืมเงิน พร้อมทั้งรับเงินกู้ที่ ส.ป.ก. จังหวัด เมื่อได้

อนุมัติคำขอกู้ยืมเงิน

1.22.8 เอกสารประกอบในการขอกู้ยืมเงิน

- 1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของตนเองและคู่สมรส (ถ้ามี)

อย่างละ 1 ชุด

- 2) สำเนาทะเบียนบ้านของตนเองและคู่สมรส (ถ้ามี) อย่างละ 1 ชุด

- 3) สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี) 1 ชุด

- 4) สำเนาใบ ส.ป.ก. 4-01 1 ชุด

1.22.9 วิธีปฏิบัติตนของเกษตรกรเมื่อได้รับหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระหนี้

- 1) อ่านรายละเอียดให้เข้าใจ เกี่ยวกับจำนวนเงินที่ต้องชำระ , วันนัดชำระ
- 2) เตรียมเงินให้เพียงพอกับจำนวนที่ได้รับแจ้ง
- 3) หากมีเหตุขัดข้อง ไม่สามารถที่จะชำระหนี้ได้ทันตามกำหนด เป็น

หน้าที่ของผู้เองที่จะติดต่อกับ ส.ป.ก.

- 4) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรติดต่อ ส.ป.ก. ก่อนวันนัดชำระ 2 – 3 วัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา (2550 : 137 - 139) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับแลกเปลี่ยนลูกยาปลงและธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.20 มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ร้อยละ 58.00 โดยมีวัตถุประสงค์ของการ มาใช้บริการแลกเปลี่ยนลูกยาปลงและธนบัตร เพื่อใช้ในการกิจการส่วนตัว ร้อยละ 49.00 โดยวิธีการแลกหลายชนิดราคา ร้อยละ 56.00 และจะใช้บริการตั้งแต่ 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ อยู่ในเขตเมืองไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ร้อยละ 43.00 และไม่คาดหวังอะไรในการมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.50 ความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : 88 - 93) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ในภาพรวมของผู้ชำระภาษีอากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาต่ำสุดตามลำดับ คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านบริการต่อผู้ชำระภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากร พบว่า ผู้ชำระภาษีอากรที่มีการศึกษา รายได้ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง แตกต่างกันไป ส่วนผู้ชำระภาษีอากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรปรับปรุงห้องสุขาให้มีความสะอาด สถานที่ยานพาหนะเพิ่มขึ้น จัดสถานที่รับบริการเหมาะสม ควรมีป้ายบอกทางเข้าเทศบาลทุกประตู มีการประชาสัมพันธ์ ให้ทั่วถึง ควรมีการใช้บัตรคิวในการติดต่องาน และควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรในวันหยุดราชการ

วีระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550 : 65 - 66) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และใช้บริการประเภทฝากเงิน/ถอนเงิน/โอนเงิน/ชำระหนี้ มีประสบการณ์ในการใช้บริการตั้งแต่ 12 ปีเป็นต้นไป ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ย) และด้านประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการที่มีอายุและประสบการณ์การใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : 71 - 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโคกสูงพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ กรณีมีข้อบกพร่อง ควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน สำนักงานควรมีการจัดนิทรรศการผลงานของสำนักงานเป็นบางครั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร

ประภาส ไชยทุม (2551 : 56 - 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของกำนัน และผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสถิติอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่การให้บริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 68 - 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 น้อยคือด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อ การให้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับ การศึกษา พบว่า ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ ควรจัดหาบริเวณก่อสร้าง สำนักงานแห่งใหม่ ควรจัดวางผังภายในสำนักงานให้เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการ มาทำงาน เจ้าหน้าที่ควรอธิบายระเบียบขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย ควรมีการให้บริการนอก สถานที่ในชุมชนใหญ่ ๆ ควรให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้อง กันให้เป็นระบบเดียวกัน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็วให้มากขึ้น ควรมีการ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ไว้ด้วย และ ควรพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ กระพีลัสต์ย (2551 : 96 - 97) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาสรุป ได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ทั้งโดยรวม อยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่วงเวลารับบริการ พบว่า ประชาชนเพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดบัตรคิว ไม่ควรลัด คิวให้กับคนรู้จักหรือญาติ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำประชาชนดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควร อำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกด้าน เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควร บริการให้รวดเร็ว ควรมีป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมากกว่านี้ ควรมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ห้องสำนักงานควรกว้างมากกว่านี้ ควรมีที่จอดรถให้ มากกว่านี้ ควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้ ควรบริการตามลำดับมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่หนึ่งคน

ไม่ควรให้บริการประชาชนที่หลายคน ควรให้บริการโทรศัพท์อย่างสะดวก หรือติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร และเจ้าหน้าที่ควรติดป้ายบอกชื่อ – สกุล

เยาวลักษณ์ บุญประกอบ (2551 : 101 - 102) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมและรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาสัมพันธ์และแนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม คำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการไว้ ชัดเจนและเพียงพอ ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้ ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ ควรมีการจัดเอกสารคำร้องขอรับบริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย

สุเทพ บัวนุศย์ (2551 : 80 - 81) ได้ศึกษาปัจจัยการให้บริการและความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำที่มีต่อให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการของเกษตรกร ส่วนใหญ่มาขอรับบริการ การจดทะเบียนฟาร์ม เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (ทบ.1) มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำโดยใช้วิธีการเลี้ยงในบ่อดินจำนวนมาก ชนิดสัตว์น้ำที่มีการเพาะเลี้ยงมากที่สุด คือ ปลากินพืช ขนาดฟาร์มที่ทำการเพาะเลี้ยง ส่วนมากจะมีขนาดตั้งแต่ 1 – 5 ไร่ ระยะเวลาประกอบ อาชีพเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำมีระยะเวลาตั้งแต่ 3 – 4 ปี และตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป เป็นส่วนใหญ่ เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเครื่องมือเครื่องใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เปรียบเทียบ

ระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามปัจจัยการให้บริการ ด้านประเภทของการใช้บริการ ประเภทของการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ชนิดของสัตว์น้ำที่เพาะเลี้ยง และระยะเวลาที่ประกอบอาชีพการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อราชการ ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ ภู่งาม (2552 : 105 - 111) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านระบบการให้บริการ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลตอบแทน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งหมด 7 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี และรายได้ โดยตัวแปรทั้งหมดที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรได้ร้อยละ 72.70 ข้อเสนอแนะ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็ว และมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการและที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานบริการ ได้รวดเร็ว ด้านพฤติกรรมพนักงาน ควรปรับปรุงการกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณลูกค้าผู้

มาใช้บริการทุกครั้ง ระดับการศึกษา ควรปรับปรุงการสื่อสารทำความเข้าใจกับรายที่มีศึกษาน้อย จะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น รายได้ของผู้มาใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควรปรับปรุงการส่งเสริมอาชีพลูกค้าที่มีรายได้น้อยเพิ่มขึ้น และจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปีมีความสำคัญเช่นกัน ควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้าธนาคารอยู่เสมอ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ

พິงใจ ศรีเดช (2553 : 74 - 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านปริมาณและคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปาและด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตร การออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจอย่างยิ่ง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY