

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นองค์กรหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ พุทธศักราช 2479 และได้ยกฐานะขึ้นเป็นนิติบุคคล เมื่อพุทธศักราช 2491 ทำหน้าที่ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์อันเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การลงทุนด้านธุรกิจหลักทรัพย์ และการจัดประโยชน์ด้านอสังหาริมทรัพย์ การจัดประโยชน์ทางด้านอสังหาริมทรัพย์ก็คือการจัดสันปันส่วนเป็นหมวดหมู่ ให้แก่ผู้เช่าโดยในแต่ละหมวดหมู่นั้นแบ่งเป็นที่ดิน ตึกแถว แพงลอยและห้องแถว ทางด้านที่ดินจะเรียกว่าผู้เช่าที่ดิน ผู้เช่าตึกแถวผู้เช่าแพงลอย และผู้เช่าห้องแถว โดยแต่ละผู้เช่าจะมีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่เหมือนกันโดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลประเภทและรูปแบบการเช่าที่แตกต่างกันออกไป แม้ว่าภารกิจหลักของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จะเกี่ยวเนื่องกับการจัดประโยชน์ แต่สิ่งที่มุ่งหวังและตระหนักอยู่เสมอ นั้น มิใช่ประโยชน์สูงสุดทางการเงิน หากแต่เป็นความเป็นธรรมที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จะธำรงไว้โดยคำนึงถึงสถานภาพความเป็นอยู่ และบทบาทของผู้เช่าเป็นสำคัญ และพร้อมที่จะเข้าไปปรับปรุงปัญหาต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงการจัดประโยชน์ให้เกิดความเหมาะสม และเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย ในขณะเดียวกันสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้ตระหนักถึงการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้เช่าเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ต่อมาเมื่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สำนักงานใหญ่ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการส่งผลให้งานขยายออกมาสู่ภูมิภาค ในการบริหารจัดการให้ทางภูมิภาคเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ การขออนุมัติขั้นตอนกระบวนการต่างๆ เปรียบเสมือนเป็นสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ซึ่งเป็นสาขาย่อยที่อยู่ในความควบคุม ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ขึ้นตรงกับสำนักงานใหญ่ มีหน้าที่จัดประโยชน์ด้านอสังหาริมทรัพย์ และคอยให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้เช่าได้รับความสะดวกสบายและความรวดเร็วเพิ่มขึ้น สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีพื้นที่ให้ผู้เช่าได้เช่าเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่ ผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน มีโฉนดที่ดินมีทั้งหมด 37 โฉนด รวมเนื้อที่ทั้งหมดโดยประมาณ 346 ไร่ 1 งาน 70 ตารางวา โดยแบ่งเป็นตึกแถวจำนวน 101 ห้อง ที่ดินจำนวน 859 แปลง ที่สำนักงานทรัพย์สินต้องดูแล แต่ในการ

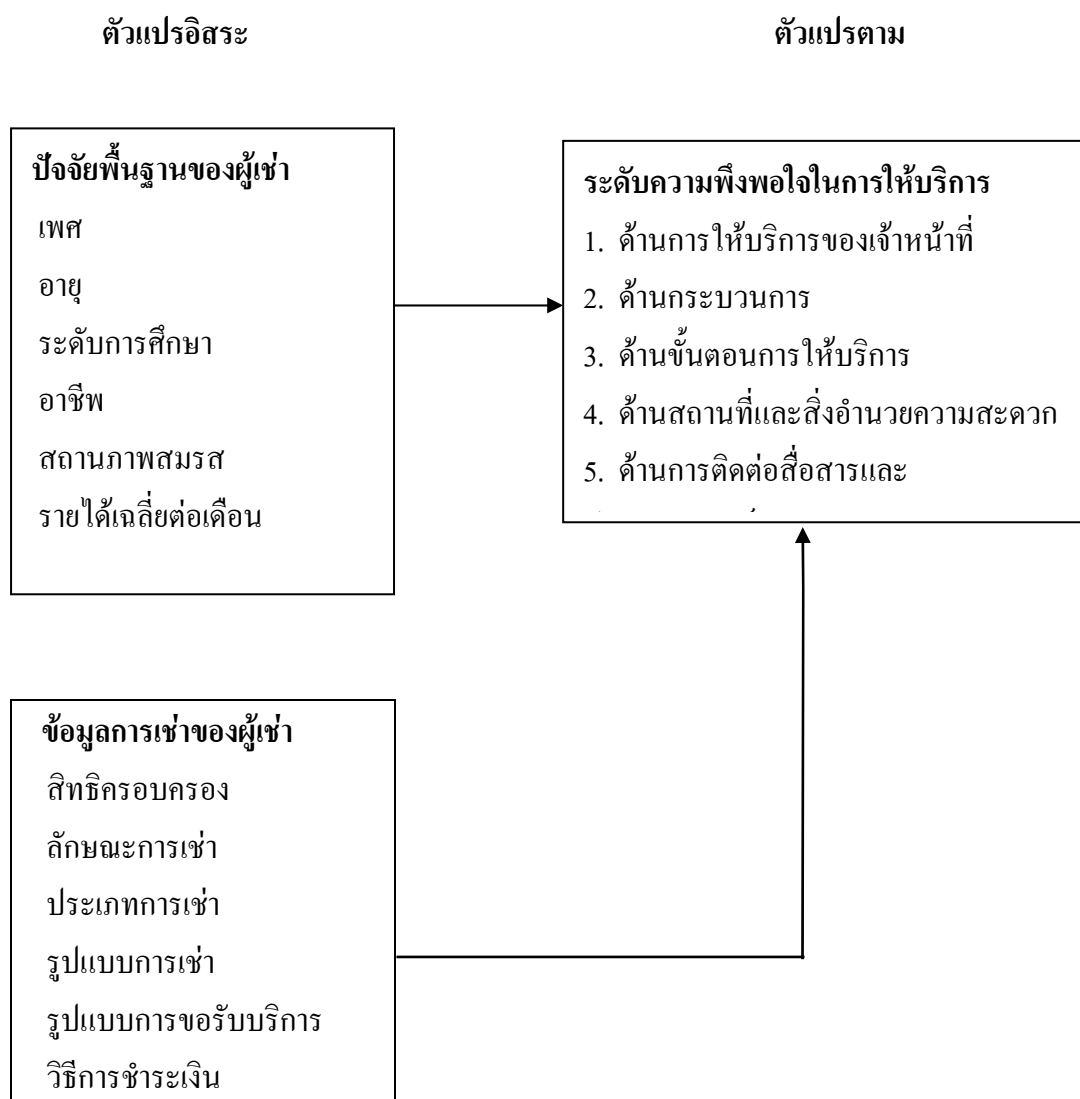
ปรับเปลี่ยนโครงสร้างนี้มีผลต่อผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ซึ่งมีนิคสัมพันธ์กับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ตามสัญญาเช่ามีเงื่อนไขและระยะเวลาที่ชัดเจนระบุไว้ในสัญญาเช่า ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสำนักงานใหญ่ในครั้งนี้ ส่งผลทำให้มีการปรับปรุงทั้งด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ในการให้บริการ ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่าได้รับความสะดวก และความรวดเร็วในขั้นตอนของการบริการ เป็นการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้เช่า แต่การพัฒนาดังกล่าวจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรให้บริการนั้นตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด สิ่งที่จะตอบคำถามได้ คือ ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ และนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป และด้วยเหตุนี้เอง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน” เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงสำนักงานทรัพย์สินในรูปแบบของการให้บริการ เป็นครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
2. เพื่อศึกษาข้อมูลการเช่าของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน ในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่า
5. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการเช่าของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำแนกตามข้อมูลการเช่าของผู้เช่า

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในหน่วยงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน โดยการวิจัยดำเนินการวิจัยตามกรอบแนวคิดของการวิจัย แสดง ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐานและข้อมูลการเข้าของผู้เช่าต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ผู้วิจัยได้ นำกรอบแนวคิดโดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือผู้เช่าตึกแถว และ ผู้เช่าที่ดินในเขตพื้นที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำนวน 960 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 278 คน โดยใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครชชี และ มอร์แกน (อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan. 1970. Determining Sample Size for Research Activities. p.608. จิตราภา กุณทลบุตร. 2550 :330)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ข้อมูลการเช่าของผู้เช่า ได้แก่ สิทธิครอบครอง ลักษณะการเช่า ประเภทการเช่า รูปแบบการเช่า รูปแบบการขอรับบริการ และ รูปแบบวิธีการชำระเงิน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน กระบวนการการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ในเขตพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ที่มีในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
4. ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ หมายถึง องค์กรที่กำหนดให้มีหน้าที่ดูแลจัดการและ บริหารสินทรัพย์ที่มีใช้ทรัพย์สินส่วนพระองค์ โดยมีหน้าที่ดูแลรักษาและจัดประโยชน์อันเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ผู้เช่า หมายถึง ผู้เช่าที่มีนิติสัมพันธ์กับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ตามสัญญาเช่าซึ่งมีเงื่อนไขและระยะเวลาที่ชัดเจน ระบุไว้ในสัญญา คือ ประชาชนที่เป็นผู้เช่าสถานที่อาคารและที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

ผู้เช่าที่ดิน หมายถึง ผู้เช่าที่ดินที่มีรูปแบบการเช่าอยู่อาศัยและหาประโยชน์ โดยกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้างบนที่ดินผู้เช่าเป็นของเจ้าของ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

ผู้เช่าตึกแถว หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวที่มีรูปแบบการเช่าแบบอยู่อาศัยและเชิงพาณิชย์ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกใน ทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ที่มีในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีหน้าที่ให้บริการกับผู้เช่าที่มาติดต่อขอใช้บริการ

กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้น/วิธีการการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีไว้เพื่อสะดวกต่อการติดต่อของผู้ที่มาใช้บริการ

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริเวณสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน สะดวกกว้างขวางสะอาดมีบริการน้ำดื่ม และมีสถานที่จอดรถ

ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และได้รับจากวารสาร เพื่อให้รู้ถึงข้อมูลการเช่า

สิทธิครอบครอง หมายถึง ผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีการเช่าตั้งแต่การทำสัญญาครั้งแรกจนถึงการเลิกสัญญาเช่า

ลักษณะการเช่า หมายถึง การเช่าตึกแถว และ การเช่าที่ดิน ที่เป็นของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

ประเภทการเช่า หมายถึง การทำสัญญาเช่าเป็นรายปี (อายุสัญญาเช่า 1 ปี) และทำสัญญาเช่ารายเดือน (อายุสัญญาเช่า 3 ปี) ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

นิติกรรม หมายถึง การขอใช้สิทธิกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน โดยแสดงเจตจำนงค์เพื่อขอ โอน ขอเปลี่ยนชื่อ ขอเช่าตรงในสิทธินั้นๆ

ปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่า หมายถึง ผู้เช่าที่มี เพศ อายุ การศึกษา (สูงสุด) อาชีพ สถานภาพสมรส และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลการเช่าของผู้เช่า หมายถึง ข้อมูลของผู้เช่าด้านสิทธิครอบครอง ลักษณะการเช่า ประเภทการเช่า รูปแบบการเช่า รูปแบบการขอรับบริการ และ วิธีการชำระเงิน

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงาน ฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การขอเช่าตรง หมายถึง การที่บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ทายาทมาขอเช่าที่ดินในกรณีที่ผู้เช่าเดิมได้ครอบครองที่ดินได้ถึงแก่กรรม และทายาทของผู้เช่าเดิมไม่มาขึ้นเช่าในที่ดินเพื่อรับการโอนสิทธิของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

การโอนสิทธิ หมายถึง กรณีที่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินขายหรือยกสิทธิการเช่าให้แก่บุคคลอื่น หรือ ทายาท เพื่อรับการโอนสิทธิ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

การขอรังวัด หมายถึง การที่ผู้เช่าที่ดินนั้นๆ ขอสอบเขตการเช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

การขอปลูกสร้าง หมายถึง กรณีผู้เช่าที่ดินขอปลูกสร้างบ้านหรือเพิง ในพื้นที่เช่าของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

การรับสิทธิการเช่า หมายถึง กรณีที่ผู้เช่าตึกแถว และที่ดิน ได้ถึงแก่กรรม โดยมีทายาทมาขึ้นเรื่องราวขอรับสิทธิการเช่า นั้น ๆ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

การต่อสัญญาเช่า หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินมาทำการต่อสัญญาเช่าเมื่อสัญญาครบอายุสัญญาเช่า

การขอหนังสือรับรอง หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ขอหนังสือเพื่อไปยื่นอนุญาตต่าง ๆ กับทางภาครัฐและเอกชน

วิธีการชำระเงินค่าเช่า หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินได้นำเงินค่าเช่าที่ดินไปชำระให้แก่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยการไปชำระเงินค่าเช่าด้วยตนเองที่สำนักงานฯ การชำระเงินค่าเช่าทางธนาคาร การชำระค่าเช่ากับเจ้าหน้าที่ออกเก็บเงิน และ การชำระค่าเช่าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสของร้านสะดวกซื้อ

วิธีการไปชำระเงินค่าเช่าด้วยตนเอง หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินนำเงินค่าเช่าไปชำระเงินค่าเช่าในที่ทำงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

วิธีการชำระเงินค่าเช่าทางธนาคาร หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินได้ชำระค่าเช่าให้แก่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ด้วยธนาคาร

วิธีการชำระเงินค่าเช่ากับเจ้าหน้าที่ออกเก็บเงิน หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินได้ชำระเงินค่าเช่าให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินที่ออกไปรับการชำระเงินกับผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดิน ณ สถานที่ที่ผู้เช่าอยู่อาศัย

วิธีการชำระเงินค่าเช่า ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส หมายถึง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินได้ชำระค่าเช่าให้กับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อ