บทที่ 2
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
    1.1 ประวัติของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
    1.2 ประวัติของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
    1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
    1.4 นโยบายการจัดประโยชน์ด้านอสังหาริมทรัพย์
    1.5 โครงสร้างการให้บริการของสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน
    1.6 ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ
    1.7 ขั้นตอนการทำนิติกรรมของผู้เช่า
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
    2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
    2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

1.1 ประวัติของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลรักษาและจัดประโยชน์อันเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เมื่อก่อนปี พ.ศ.2477 และได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยการยกเว้นภาษีอากรเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2478 โดยก่อนปี พ.ศ. 2480 สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ได้รวมอยู่กับทรัพย์สินส่วนพระองค์ ซึ่งอยู่ในความดูแลรักษาของสำนักงานพระคลังข้างที่ในสังกัดสำนักพระราชวัง

ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติ ดังกล่าว ทำให้มีการแบ่งแยกทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ทรัพย์สินส่วนพระองค์ ซึ่งจะต้องเสียภาษีอากร และ 2) ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ซึ่งได้รับการยกเว้นภาษีทำให้มีการแบ่งแยกทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ออกจากทรัพย์สินส่วนพระองค์และทรัพย์สินอื่น ๆ ที่อยู่ในความปกครองดูแลรักษาของสำนักงานพระคลังข้างที่เพื่อประโยชน์ในการยกเว้นภาษีอากรแก่ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ รัฐบาลจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อพิจารณาแบ่งแยกทรัพย์สินต่าง ๆ ว่าทรัพย์สินส่วนใดเป็นทรัพย์ส่วนพระองค์ หรือทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (เพ็ญนิภา แสงชื่น. 2545 : 26) หลังจากคณะกรรมการฯ ได้มีมติในการวางหลักเกณฑ์ การแบ่งแยกทรัพย์สินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ พ.ศ. 2479 เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2480 ซึ่งพ.ร.บ.ฉบับนี้ได้แยก“ทรัพย์สินส่วนพระองค์เป็นทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์”และ“ทรัพย์สินส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน” ออกจากกันโดยเฉพาะ“ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์” ให้อยู่ในความดูแลของกระทรวงการคลังโดยมีที่ปรึกษาคณะกรรมการคณะหนึ่งประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานและคณะกรรมการจำนวน 8 นาย ซึ่งตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุมัติโดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทางราชการจึงได้จัดตั้งสำนักงานขึ้น ให้ชื่อว่า “สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์” และได้ออกเป็นพระราชกฤษฎีกา เพื่อจัดวางระเบียบราชการสำนักงาน และกรมในกระทรวงการคลัง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2481 ให้สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีฐานะเทียบเท่ากองขึ้นอยู่กับกรมคลัง กระทรวงการคลัง (ปัจจุบันคือ กรมธนารักษ์) และรับมอบหน้าที่การงานตลอดจนข้าราชการบางส่วน ซึ่งโอนมาจากพระคลังข้างที่ รวมทั้งได้ยืมสถานที่ส่วนหนึ่งของสำนักพระคลังข้างที่ในพระบรมมหาราชวัง เป็นที่ทำการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ด้วย ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติจัดระเบียบทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2491 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2491 ยกฐานะสำนักงานทรัพย์สิน

ส่วนพระมหากษัตริย์ ขึ้นเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ดูแลรักษาและจัดประโยชน์อันเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และให้มีคณะกรรมการหนึ่งเรียกว่า“คณะกรรมการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ” ประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานกรรมการโดยตำแหน่งและกรรมการอื่นอีก ไม่น้อยกว่า 4 คน ซึ่งพระมหากษัตริย์จะได้ทรงแต่งตั้ง และในจำนวนนี้จะได้ทรงแต่งตั้งให้เป็นผู้อำนวยการสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จำนวน 1 คน มีอำนาจหน้าที่ตามที่คณะกรรมการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มอบหมาย และมีอำนาจลงชื่อเป็นสำคัญผูกพัน

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์แต่เดิมมีสถานที่ทำการของสำนักงานฯ อยู่ในพระบรมมหาราชวังจากการยืมสถานที่ส่วนหนึ่งของสำนักงานพระคลังข้างที่ในพระบรมมหาราชวังเป็นสถานที่ทำการครั้งแรก เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2481 ต่อมาได้ย้ายที่ทำการไปอีกหลายครั้ง โดยครั้งแรกได้ย้ายไปอยู่ที่อาคาร 1 ริมถนนราชดำเนินกลาง เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2485 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่อยู่ในระหว่างภาวะของสงครามโลกครั้งที่ 2 และเมื่อสงครามโลกได้ทวีความรุนแรงขึ้น จึงได้ย้ายสำนักงานฯ ไปอยู่ที่วังของพระองค์เจ้าพร้อมพงศ์ธิราช หรือที่เรียกว่า วังบางพลู ตั้งอยู่ที่ตำบลบางยี่ขัน อำเภอบางกอกน้อย จังหวัดธนบุรี แต่เนื่องจากการคมนาคมไม่สะดวกเพราะอยู่ริมน้ำ จึงได้ย้ายไปอยู่ที่ วังกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เชิงสะพานเทเวศร์นฤมิต เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ.2487 ในปัจจุบันคือสถานที่ตั้งของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์ ต่อมาสถานที่วังกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ดังกล่าวเกิดการชำรุดแตกร้าวไม่เป็นการปลอดภัย จึงได้ย้ายไปอยู่ที่วังลดาวัลย์ ซึ่งเป็นวังของกรมหลวงลพบุรีราเมศร์ ตั้งอยู่ที่ถนนราชสีมา ซึ่งสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ได้รับซื้อไว้จากทายาทของท่านเจ้าของเดิมตั้งแต่ วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2489 และได้ใช้เป็นที่ทำการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มาจนถึงปัจจุบัน

วังลดาวัลย์ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นวังที่สร้างขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ในพุทธศักราช 2451 อันสืบเนื่องจากพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชประสงค์ให้พระราชโอรสได้แยกวังที่ประทับ จึงได้ทรงมีพระราชดำริให้ก่อสร้างวังลดาวัลย์ขึ้นสำหรับพระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหลวงลพบุรีราเมศวร์ พระราชโอรส ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระวิมาดาเธอกรมพระสุทธาสินีนาฎ ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 สำหรับชื่อที่ชาวบ้านเรียกวังดังกล่าวคือชื่อ “ วังแดง ” สันนิษฐานได้ว่า เกิดจากการที่ชาวบ้านเห็นว่ากำแพงวังทาสีแดง จึงมีการเรียกชื่อว่าวังแดงจนติดปาก

ในส่วนของโครงสร้างการบริหารงานในสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ได้มีผู้อำนวยการสำนักงานฯ เป็นผู้บริหาร ตั้งแต่ต้นจนถึงปี พ.ศ.2490 ก่อนการใช้ พ.ร.บ.จัดระเบียบทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2491 ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวฐานะของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ยังไม่เป็นนิติบุคคล ต่อมาหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2491 ทำให้ฐานะของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นนิติบุคคล จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯแต่งตั้งกรรมการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้อำนวยการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จนถึงปัจจุบัน ดังนี้

1. พลตรี หม่อมหลวงทวีวงศ์ถวัลยศักดิ์ ดำรงตำแหน่งเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2491 – ตุลาคม พ.ศ. 2513 (ปัจจุบันถึงแก่อนิจกรรม)

2. นายพูนเพิ่ม ไกรฤกษ์ ดำรงตำแหน่งเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2513 – 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 (ปัจจุบันถึงแก่กรรม)

3. นายจิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา ดำรงตำแหน่งเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 – จนถึงปัจจุบัน

1.2 สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในส่วนของสาขาบางปะอินที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นประเด็นการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ครั้งนี้ เป็นสำนักงานสาขาย่อยของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประวัติของสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (รวมสาขาอำเภอบางปะอิน และจังหวัดสุพรรณบุรี) ความเดิมว่าได้ใช้ชื่อ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสาขาบางปะอิน มีที่ทำการของสำนักงานอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อปี พ.ศ.2491 ต่อมาได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ในที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ตำบลหัวรอ (ตลาดหัวรอ) อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จนกระทั่งปัจจุบัน และในส่วนของสาขาอำเภอบางปะอินเป็นอีกส่วนหนึ่งของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2522 เพื่อให้บริการแก่ผู้เช่าที่ดิน ผู้เช่าอาคาร ในเขตอำเภอบางปะอินและพื้นที่ใกล้เคียงที่มีความยากลำบากในการเดินทางไปติดต่อราชการที่ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีที่ทำการเป็นบ้านเช่าอยู่ในพื้นที่ของอำเภอบางปะอิน ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2537 จึงได้ย้ายที่ตั้งจากเดิมซึ่งเช่าผู้อื่นอยู่ มาสร้างที่ทำการของตนเองโดยตั้งอยู่เลขที่ 251 ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะที่ทำการของสำนักงานเป็นอาคาร 2 ชั้น จนถึงปัจจุบัน ในที่นี้จะกล่าวถึงในส่วนของ สำนักงานทรัพย์สินส่วน

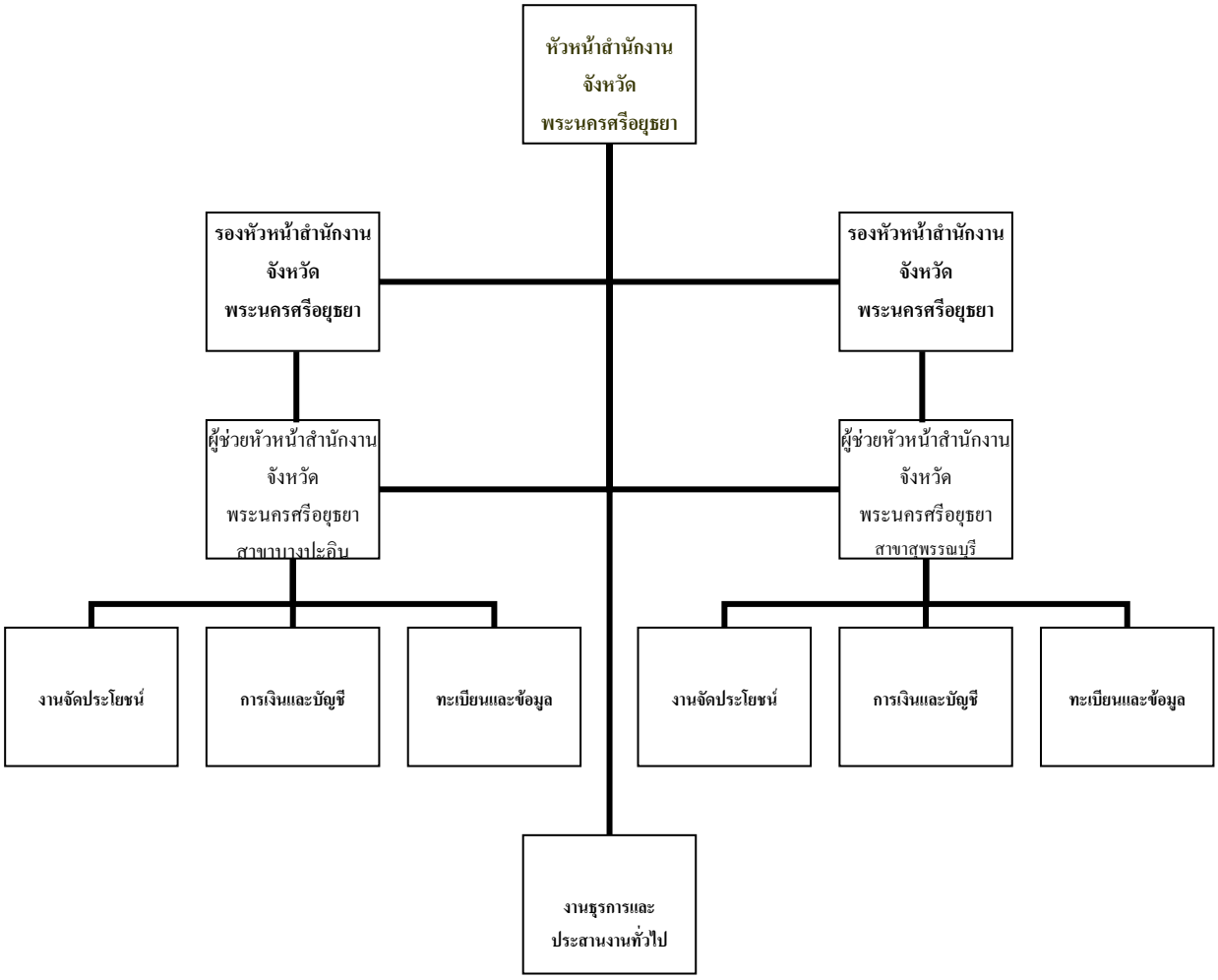
พระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอำเภอบางปะอิน โดยมีกรรรมสิทธิที่จัดให้เช่า 3 ลักษณะ ดังนี้

1. จัดให้เช่าตึกแถว อาคารพาณิชย์
2. จัดให้เช่าแผงลอย หาบเร่รายวัน (ตลาดสด)
3. จัดให้เช่าที่ดินรายเดือน และรายปี ซึ่งประกอบด้วยทั้งภาคราชการและภาคเอกชน

โดยในเขตรับผิดชอบของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีทรัพย์สินทั้งหมด ได้แบ่งจำแนกออก แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่ ผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน มีโฉนดที่ดินมีทั้งหมด 37 โฉนด รวมเนื้อที่ทั้งหมดโดยประมาณ 346 ไร่ 1 งาน 70 ตารางวา โดยแบ่งเป็นตึกแถวจำนวน 101 ห้อง ที่ดินจำนวน 859 แปลงเห็นได้ว่า สำนักงานฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้เช่าทุกระดับ โดยไม่จำกัด เพศ วัย ฐานะ และความคิดเห็น ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการปรับปรุงทั้งด้านอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ในการให้บริการ ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้รับบริการเสมอมา แต่การพัฒนาดังกล่าวจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการให้บริการนั้นตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด สิ่งที่จะตอบคำถามได้ คือ ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ และนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานทรัพย์สินสินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

เมื่อสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สำนักงานใหญ่ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการใหม่ แล้วนั้น ส่งผลให้การบริหารจัดการสำนักงานฯ ได้ ขยายออกมาสู่ภูมิภาค และได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างในการบริหารจัดการที่ต้องเสนอทุกเรื่องราวของสำนักงานไปยังกองสำนักงานใหญ่ เป็นการให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นที่สำนักงานในภูมิภาคที่ตั้งขึ้นนั้นแทน ส่งผลให้มี โครงสร้างการบริหารจัดการงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ผังองค์กรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (รวมสาขาบางปะอินและสุพรรณบุรี)

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 12.

จากภาพประกอบ 2 อธิบายรายละเอียดของโครงสร้างของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ซึ่งขยายไปในภูมิภาคต่างๆ จะมีฐานะเป็นกองๆ หนึ่งของสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร ทำให้สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่แยกออกมาตั้งอยู่ในภูมิภาคต่างๆ มีฐานะเทียบเท่ากอง และแบ่งส่วนการบริหารรองลงมาของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในภูมิภาคเทียบเท่า แผนก มีผลให้โครงสร้างการบริหารจัดการในส่วนภูมิภาคประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของผู้บริหาร มีตำแหน่งของผู้บริหารสูงสุดเรียกว่า

หัวหน้าสำนักงาน มีจำนวน 1 ตำแหน่ง ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รองลงมา เรียกว่า รองหัวหน้าสำนักงานจำนวน 2 ตำแหน่ง ได้แก่ รองหัวหน้าสำนักงานคนที่ 1 ทำหน้าที่ด้านจัดประโยชน์ และ รองหัวหน้าสำนักงานคนที่ 2 ทำหน้าที่สนับสนุน และ ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 2 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานสาขาบางปะอิน และผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานสาขาสุพรรณบุรี ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของพนักงาน แบ่งได้เป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดจัดประโยชน์ หมวดการเงินและบัญชี และหมวดทะเบียนและข้อมูล

1.4 นโยบายการจัดประโยชน์ด้านอสังหาริมทรัพย์

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ฯ ได้กำหนดนโยบายการจัดประโยชน์ด้านอสังหาริมทรัพย์ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เกี่ยวกับข้อมูลการเช่า ดังนี้

1. การจัดให้เช่า แบ่งประเภทออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 ประเภทการเช่าตึกแถวในพื้นที่ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีนโยบายให้สร้างตึกแถวเพื่อสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นอาคารพาณิชย์ ในเขตบริเวณริมถนนของทุกสาย โดยให้ก่อสร้างตึกแถวไม่น้อยกว่า 3 ชั้นหรือไม่เกิน 8 เมตร มีอายุสัญญาเช่าเป็นระยะเวลา 3 ปี ซึ่งในสัญญาเช่าจะเขียนในเอกสารการเช่าเป็นรูปแบบการเช่าตึกแถวธรรมดา

1.2 ประเภทการเช่าที่ดินในพื้นที่ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีนโยบายสำหรับการเช่าที่ดินของผู้เช่า ให้มีการต่อสัญญาเช่า 3 ปี ต่อครั้ง โดยการต่อสัญญาเช่าในแต่ละครั้งจะเป็นการต่อสัญญาเช่าพร้อมกันทุกโฉนด ซึ่งหน่วยงานจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาจัดทำเอกสารสัญญาเช่าจนครบทุกโฉนดในปีนั้นๆ สำหรับที่ดินบางส่วนที่มีสัญญาเช่าเป็นรายปีจะถูกยกเลิกเปลี่ยนเป็นสัญญาเช่ารายเดือน

หมายเหตุ การต่อสัญญาเช่าตึกแถวและที่ดินในข้อ 1.1 และ 1.2 ทั้งรายเดือนและรายปีส่วนใหญ่จะเป็นการต่อสัญญาเช่าหรือทำนิติกรรม กำหนดระยะเวลาการต่อ 3 ปี ต่อครั้ง

2. การโอนสิทธิการเช่าตึกแถวและที่ดิน ในการโอนสิทธิการเช่าตึกแถวและที่ดินจะทำในกรณีที่ผู้เช่าไม่ต้องการใช้สถานที่เช่านั้นแล้วสามารถส่งสถานที่เช่าคืนแก่สำนักงานทรัพย์สินฯ โดยตรงเพื่อให้สำนักงานนำมาจัดประโยชน์ใหม่ และนำผลประโยชน์ดังกล่าวมาชดเชยให้กับผู้เช่าเดิมบางส่วน

3. การรับสิทธิกรณีผู้เช่าเดิมถึงแก่กรรม ในการรับสิทธิกรณีผู้เช่าเดิมถึงแก่กรรมตามกฎหมายถือว่าสัญญาเช่าสิ้นสุด สำนักงานทรัพย์สินฯ พร้อมจะให้สิทธิการเช่าแก่ทายาทซึ่งเป็นผู้อยู่อาศัยในสถานที่เช่า โดยทายาทสามารถทำสัญญาเช่ากับสำนักงานทรัพย์สินฯ และได้รับสิทธิในการชำระค่าเช่าอัตราเดิม

4. การขอเช่าตรงตึกแถวและที่ดิน ในการขอเช่าตรงตึกแถวและที่ดินเมื่อมีผู้มาจับจองพื้นที่ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และเมื่อถึงระยะเวลาอันสมควรผู้จับจองสามารถแสดงเจตจำนงแก่สำนักงานได้ว่าที่ตรงนั้นเป็นที่ว่างเปล่าไม่มีผู้อยู่อาศัยมาก่อน ถ้ามีความประสงค์ขอยื่นเช่าตรง สำนักงานฯ จะพิจารณาให้เช่าตรงต่อไป

5. นโยบายการปลูกสร้างอาคารพาณิชย์

สำนักงานฯ มีนโยบายการปลูกสร้างอาคารพาณิชย์ 2 กรณี ดังนี้

5.1 กรณีผู้เช่าไม่ประสงค์จะปลูกสร้างอาคารพาณิชย์

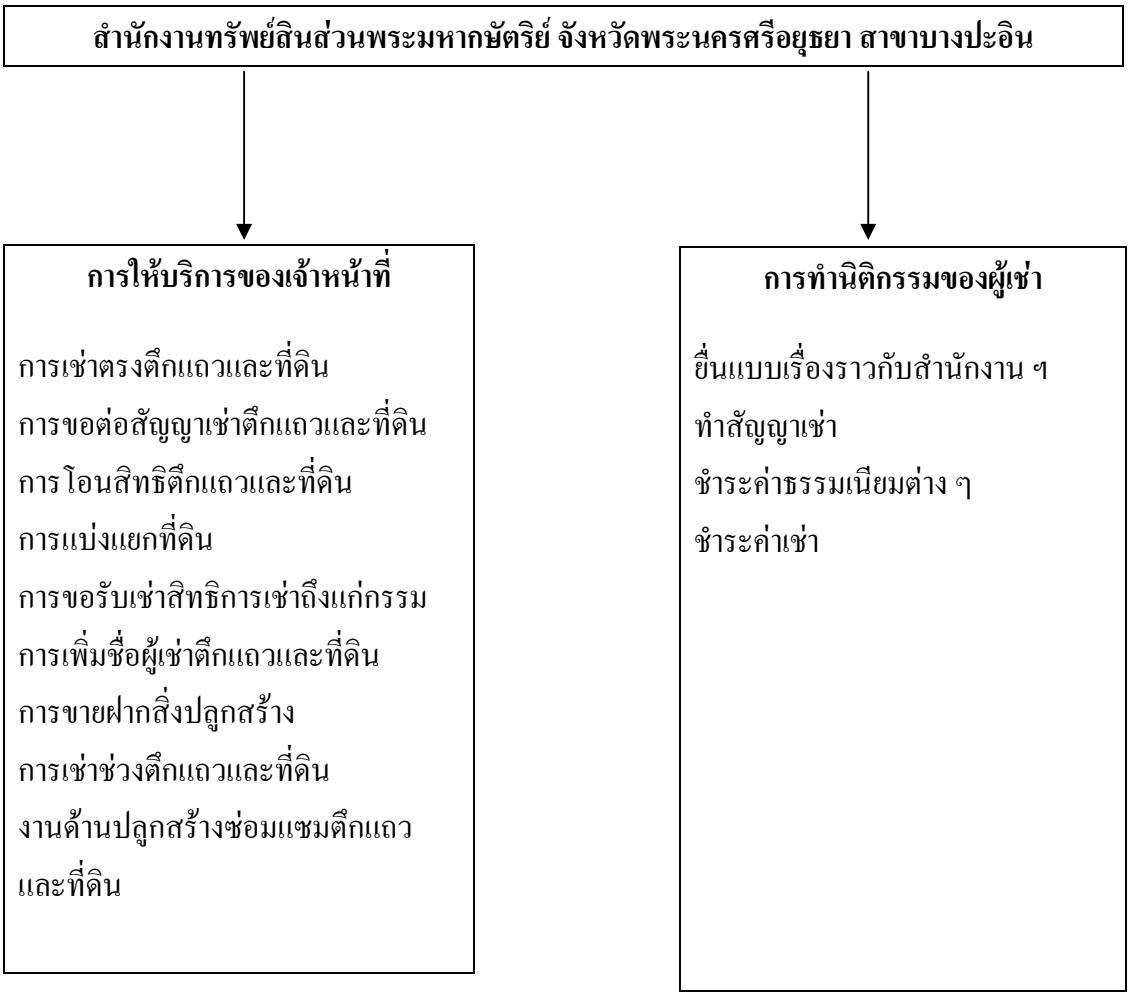
ในกรณีที่ผู้เช่าไม่ประสงค์จะปลูกสร้างอาคารอีกต่อไป เมื่อครบกำหนดอายุสัญญาเช่าแล้ว ให้ผู้เช่ามาติดต่อเพื่อแจ้งความจำนงขอยกเลิกเงื่อนไขการปลูกสร้างอาคารในสัญญาเช่าใหม่ได้ ทั้งนี้ สำนักงานทรัพย์สิน ฯ จะไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับจากการที่ผู้เช่าไม่ปลูกสร้างใดๆ

5.2 กรณีผู้เช่าประสงค์จะปลูกสร้างอาคารพาณิชย์

ในกรณีผู้เช่าประสงค์จะปลูกสร้างอาคาร สำนักงานทรัพย์สิน ฯ จะยังคงเงื่อนไขการเช่าเดิม ที่แนบท้ายสัญญา ซึ่งสำนักงานจะพิจารณาปลูกสร้างอาคารตามความเหมาะสมเป็นรายๆ ไป

1.5 โครงสร้างการให้บริการของสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสาขาบางปะอิน มีโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้บริการแก่ผู้เช่าของสำนักงานฯ แสดงดังภาพประกอบ 3 ดังนี้



ภาพประกอบ 3 การให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 14.

จากภาพประกอบ 3 สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินมีโครงสร้างงานแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และส่วนการทำนิติกรรมของผู้เช่า ดังคำอธิบาย ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในส่วนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แบ่งงานการให้บริการออกเป็น 9 งาน ได้แก่ การเช่าตรงตึกแถวและที่ดิน การขอต่อสัญญาเช่าตึกแถวและที่ดินการ การโอนสิทธิตึกแถวและ

ที่ดิน การแบ่งแยกที่ดิน การขอรับเช่าสิทธิการเช่าถึงแก่กรรม การเพิ่มชื่อผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน การขายฝากสิ่งปลูกสร้าง การเช่าช่วงตึกแถวและที่ดิน และงานด้านปลูกสร้างซ่อมแซมตึกแถวและที่ดิน

ส่วนที่ 2 การทำนิติกรรมของผู้เช่า

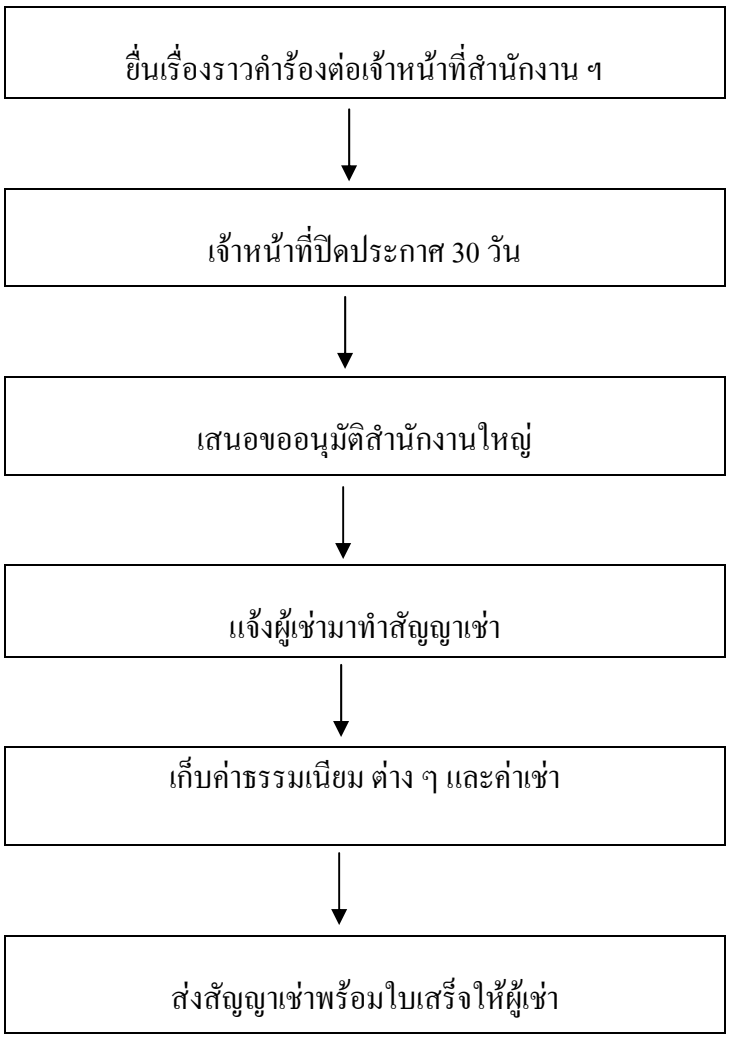
ในส่วนของการทำนิติกรรมของผู้เช่า แบ่งออกเป็น 4 เรื่อง ได้แก่ การยื่นแบบเรื่องราวกับสำนักงาน ฯ การทำสัญญาเช่า การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และการชำระค่าเช่า

1.6 ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ

ในการจัดประโยชน์อสังหาริมทรัพย์"ผู้เช่า" ถือเป็น"ลูกค้าคนสำคัญ" ที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มุ่งมั่นให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ยืดหยุ่น และประนีประนอม เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้เช่าทุกประเภทภายใต้การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสมดังเป้าประสงค์ขององค์กรสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้ให้บริการแก่ผู้เช่า โดยในด้านอาคารสถานที่มีความทันสมัย สะอาด สะดวกสบาย ถึงพร้อมด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่และบุคลากรที่ให้บริการด้วยไมตรีจิต พร้อมให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่า และที่สำคัญคือ การบริการ ณ จุดเดียว (one-stop service) ซึ่งผู้เช่าที่มาติดต่อจะได้รับการบริการที่รวดเร็วในทุกเรื่อง เช่น การชำระค่าเช่า การทำสัญญา รวมทั้งการเสนอแนะในด้านขั้นตอนและกระบวนการในการทำนิติกรรมและร้องเรียน นอกจากนี้ยังได้จัดทำสารสัมพันธ์ เพื่อบอกเล่าข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยส่งตรงถึงผู้เช่าเป็นประจำทุกเดือน และมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปเยี่ยมเยียนผู้เช่าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข่าวสารที่ถูกต้อง รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสม และรับฟังปัญหาในแต่ละพื้นที่เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ด้วยมุ่งหวังให้การปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกันเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจและเป็นไปอย่างโปร่งใสให้มากที่สุด เหล่านี้คือสิ่งที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ได้ตระเตรียมไว้ด้วยความหวังว่าผู้เช่าจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด เกิดความเข้าใจและประทับใจในบริการและมั่นใจในเจตนารมณ์ในการดำเนินงานของสำนักงานทรัพย์สินฯ โดยผู้เช่าต้องทำนิติกรรมตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงาน ดังนี้

1. งานการบริการด้านนิติกรรมต่าง ๆ

1.1 การขอเช่าตรงอาคารที่ดินของสำนักงานฯ ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักฐานแสดงการครอบครองสถานที่เช่า (ถ้ามี) ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระเป็นเงินประกันการขอเช่าตรงจำนวน 1,000 บาท (ในกรณีมอบอำนาจที่ผู้เช่าไม่สามารถมอบอำนาจได้) มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงขั้นตอนการเช่าตรงอาคารและที่ดิน

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 16.

จากภาพประกอบ 4 อธิบายรายละเอียดตามขั้นต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อเช่าตรง ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสารประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และ หลักฐานการครองสิทธิ (ถ้ามี) แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เจ้าหน้าที่ปิดประกาศ 30 วัน หลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องของผู้มายื่นเรื่องในขั้นที่ 1 แล้ว จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารดังกล่าว เมื่อครบถ้วนตามข้อกำหนดของ

สำนักงานแล้ว จะจัดทำใบแจ้งความเสนอแก่หัวหน้าสำนักงานเพื่อลงนามและจัดทำประกาศภายในเวลา 30 วัน

ขั้นที่ 3 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังาจากปิดประกาศครบ 30 วันแล้วเจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

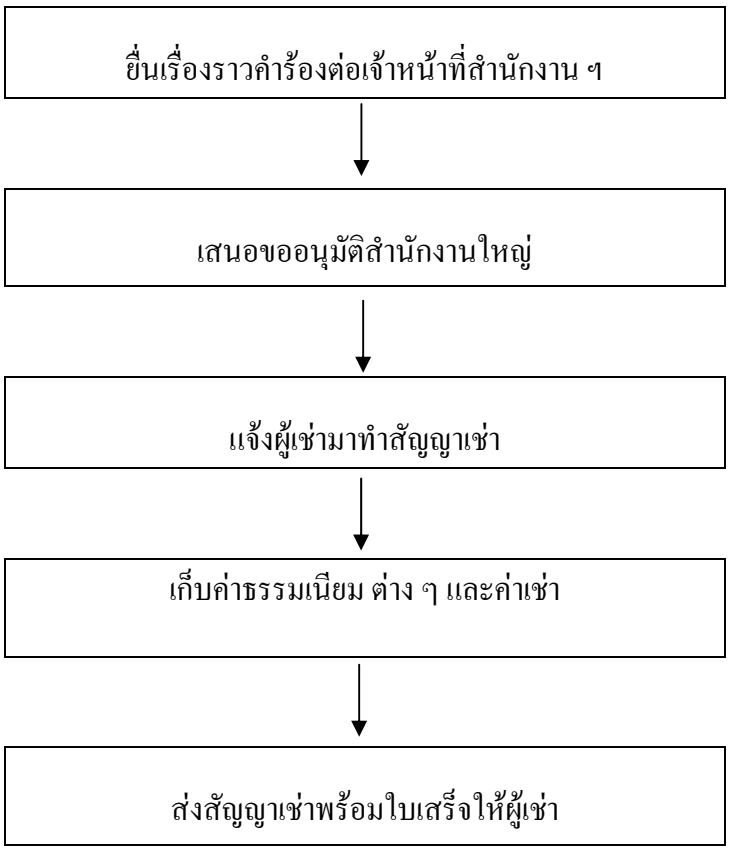
ขั้นที่ 4 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 5 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 6 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 7 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.2 การยื่นคำร้องขอต่ออายุสัญญาเช่าอาคารและที่ดิน ของสำนักงานฯ ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แสดงขั้นตอนการขอต่ออายุสัญญาเช่าอาคารและที่ดิน

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์สาขาบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2550 : 18.

จากภาพประกอบ 5 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขอต่อสัญญาเช่า ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสารประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

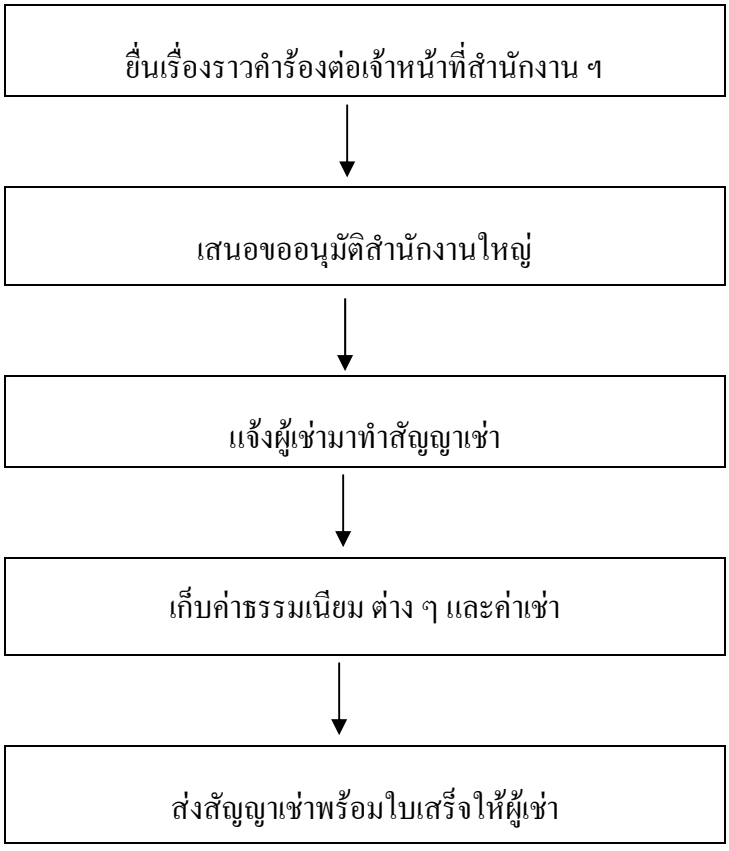
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.3 การขอโอนสิทธิการเช่าอาคารและที่ดิน ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน (ผู้โอน และผู้รับโอน) ทะเบียนบ้าน ทะเบียนบ้านของตึกที่โอน(เฉพาะสัญญาเช่าอาคาร) สัญญาเช่า (ฉบับจริง)ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขอโอนสิทธิการเช่า 1,000 บาทการมอบอำนาจ ไม่สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 แสดงขั้นตอนการขอโอนสิทธิการเช่าอาคารและที่ดิน

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 20.

จากภาพประกอบ 6 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขอขอโอนสิทธิการเช่า ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงานฯ พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

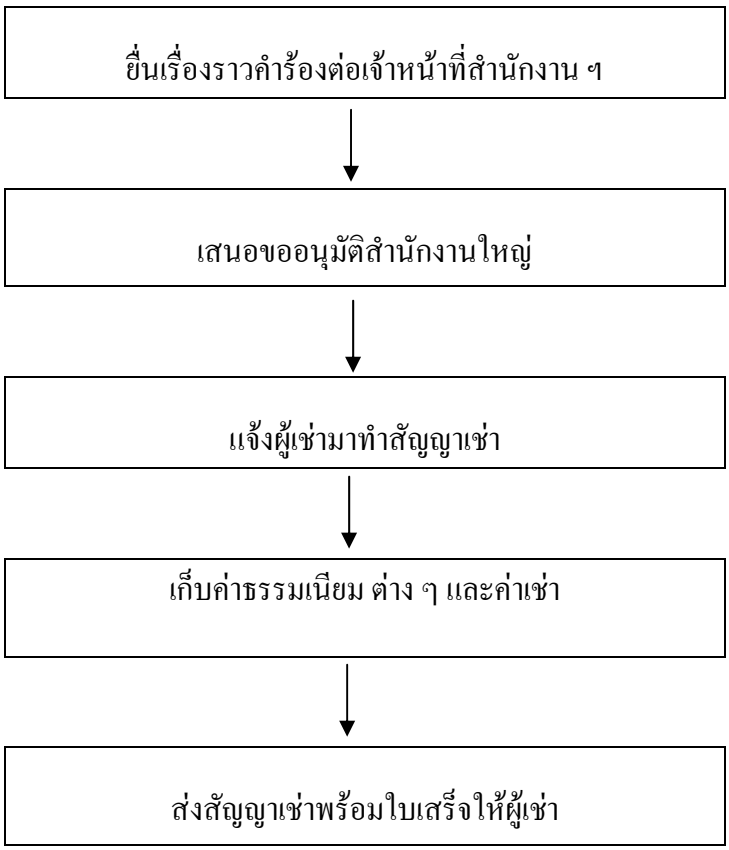
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.4 การขอโอนแบ่งแยกสิทธิการเช่าที่ดินของสำนักงานฯ ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน (ทั้งสองฝ่าย) สัญญาเช่า (ฉบับจริง) ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ 1) ขอแบ่งแยกในนามเดิม เงินประกันการขอแบ่งแยก 1,000 บาท ค่าธรรมเนียมรังวัด 1,000 บาท 2) ขอแบ่งแยกให้ผู้อื่น เงินประกันการ ขอแบ่งแยก 1,000 บาท ค่าธรรมเนียมรังวัด 1,000 บาทการมอบอำนาจ ไม่สามารถมอบอำนาจได้หมายเหตุ ภายหลังการแบ่งแยกที่ดิน แปลงที่มีพื้นที่น้อยที่สุดต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 30 ตารางวา มีขั้นตอนการดำเนินการแสดงดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 แสดงขั้นตอนการโอนแบ่งแยกสิทธิการเช่าที่ดิน

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 22.

จากภาพประกอบ 7 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาโอนแบ่งแยกสิทธิการเช่าที่ดิน ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

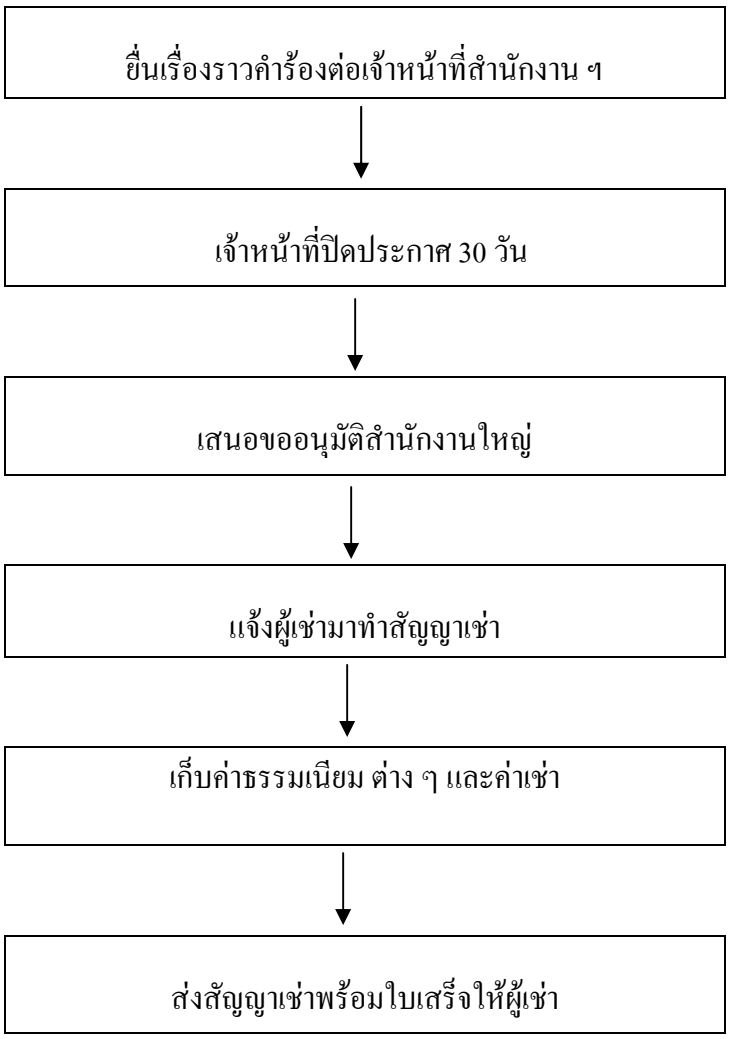
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯ ลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.5 การขอรับเช่าสิทธิการเช่าอาคารและที่ดิน กรณีผู้เช่าเดิมถึงแก่กรรม ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน (ของผู้เกี่ยวข้อง) ทะเบียนบ้าน ใบมรณะบัตร ทะเบียนสมรส คำสั่งศาล(กรณีมีผู้รับเช่าสูญหาย)และสัญญาเช่า(ถ้ามี) ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขอรับเช่า 1,000 บาทการมอบอำนาจ ไม่สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 แสดงขั้นตอนการขอรับสิทธิการเช่าอาคารและที่ดิน กรณีผู้เช่าเดิมถึงแก่กรรม

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 24.

จากภาพประกอบ 8 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขอรับเช่าสิทธิการเช่ากรณีผู้เช่าเดิมถึงแก่กรรม ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และ สำเนาใบมรณะบัตรของผู้เช่าเดิมที่ถึงแก่กรรม แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เจ้าหน้าที่ปิดประกาศ 30 วัน หลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องของผู้มายื่นเรื่องในขั้นตอนที่ 1 แล้ว จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารดังกล่าว เมื่อครบถ้วนตามข้อกำหนด

ของสำนักงานแล้ว จะจัดทำใบแจ้งความเสนอแก่หัวหน้าสำนักงานเพื่อลงนามและจัดทำประกาศภายในเวลา 30 วัน

ขั้นที่ 3 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังาจากปิดประกาศครบ 30 วันแล้วเจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

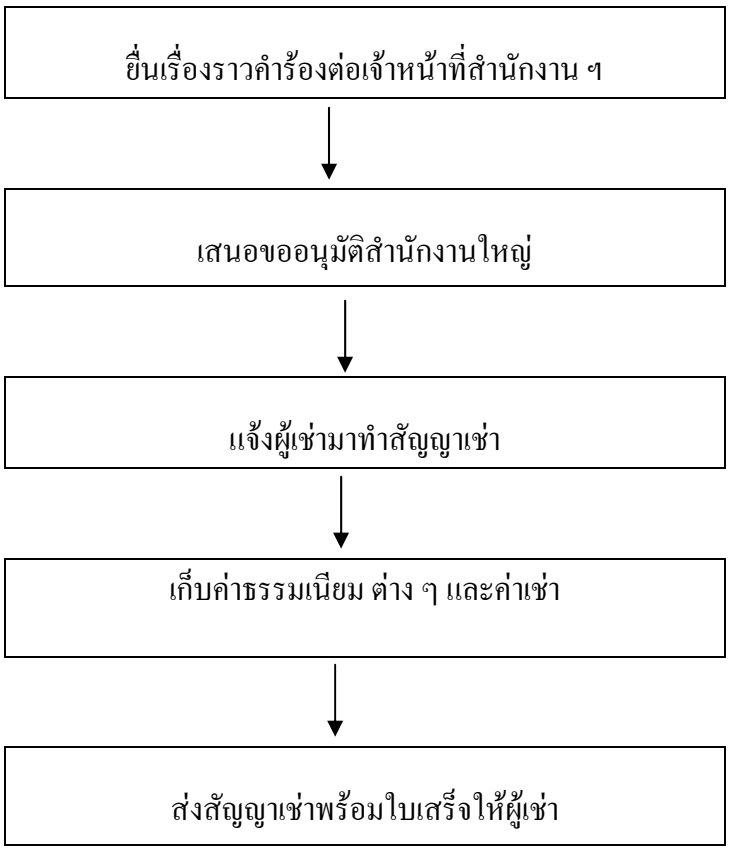
ขั้นที่ 4 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 5 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 6 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 7 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.6 การขอเพิ่มชื่อผู้เช่า เป็นผู้เช่าในที่ดินหรืออาคารร่วมกัน ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน (ทั้งสองฝ่าย) ทะเบียนบ้านของตึกที่เช่า สัญญาเช่า (ฉบับจริง)ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขอเพิ่มผู้เช่าร่วม จำนวน 1,000 บาทการมอบอำนาจ ไม่สามารถมอบอำนาจได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงขั้นตอนการขอเพิ่มชื่อผู้เช่า เป็นผู้เช่าในที่ดินหรืออาคารร่วมกัน

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 26.

จากภาพประกอบ 9 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาเพิ่มชื่อผู้เช่า เป็นผู้เช่า ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสารประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

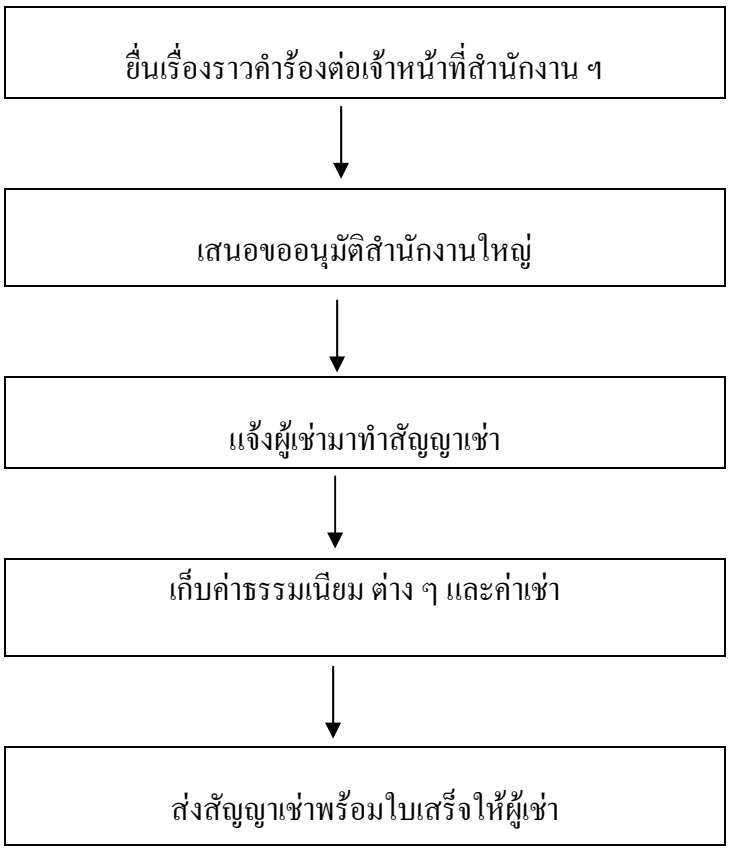
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่า ให้หัวหน้าสำนักงานฯ ลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.7 การขอขายฝากสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) หนังสือสัญญาขายฝากเรือน ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขอขายฝากเรือน 1,000 บาทการมอบอำนาจ ไม่สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 แสดงขั้นตอนการขอขายฝากสิ่งปลูกสร้าง

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 28.

จากภาพประกอบ 10 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาขายฝากสิ่งปลูกสร้าง ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสารประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

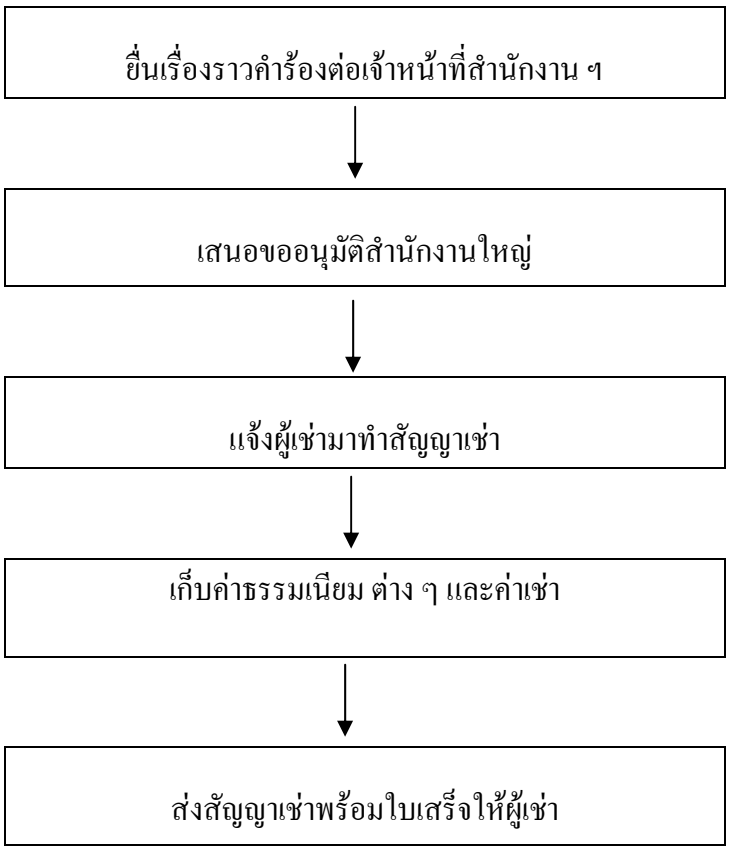
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯ ลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

1.8 การขออนุญาตนำสถานที่เช่า ออกให้เช่าช่วง (เฉพาะสัญญาเช่าอาคาร) ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) หนังสือสัญญาเช่าช่วงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการนำสถานที่เช่าออกให้เช่าช่วงห้องละ 1,000 บาทการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตนำสถานที่เช่า ออกให้เช่าช่วง (เฉพาะสัญญาเช่าอาคาร)

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 30.

จากภาพประกอบ 11 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขออนุญาตนำสถานที่เช่า ออกให้เช่าช่วง (เฉพาะสัญญาเช่าอาคาร) ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

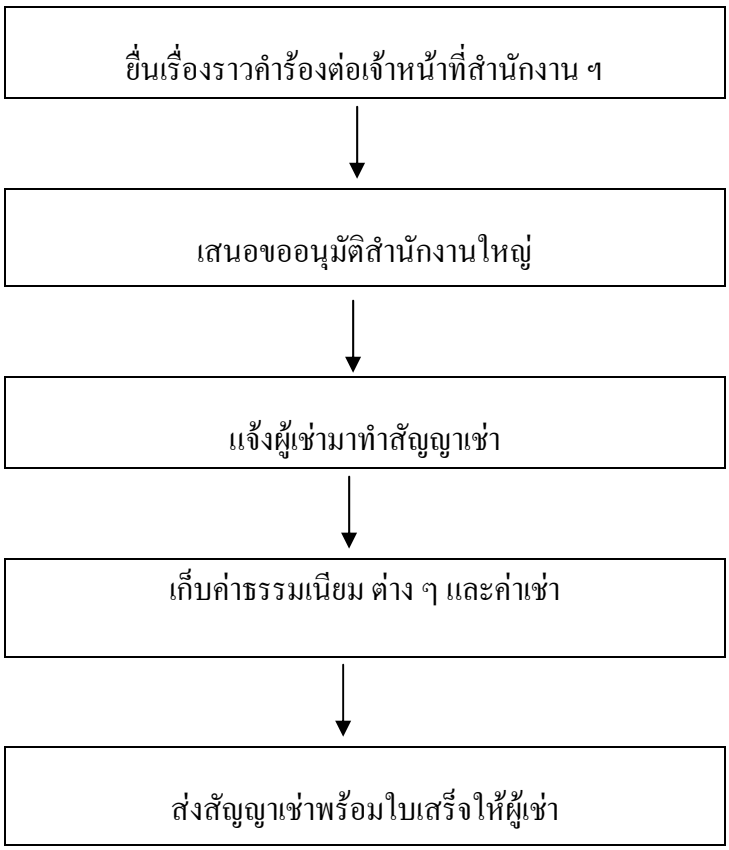
ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯ ลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2. งานบริการด้านปลูกสร้าง – ซ่อมแซม

2.1 การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน / อาคารพักอาศัย ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แบบแปลน (พับแบบตามมาตรฐานขนาด A4) จำนวน 6 ชุด รายการประกอบแบบจำนวน 2 ชุด รายการคำนวณโครงสร้างโดยวิศวกรผู้คำนวณลงชื่อกำกับทุกแผ่น จำนวน 2 ชุด หนังสือรับรองวิศวกร ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ พื้นที่ตามสัญญาเช่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ตารางวา ค่าธรรมเนียม 2,000 บาท 31-50 ตารางวา ค่าธรรมเนียม 5,000 บาท 51-100 ตารางวา ค่าธรรมเนียม 10,000 บาทมากกว่า 100 ตารางวา ค่าธรรมเนียม 20,000 บาทการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้การปลูกสร้างเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการอยู่อาศัย จะต้องพิจารณาตามแต่ดุลยพินิจของสำนักงานฯ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน / อาคารพักอาศัย

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 32.

จากภาพประกอบ 12 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาอนุญาตปลูกสร้างบ้าน / อาคารพักอาศัยผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

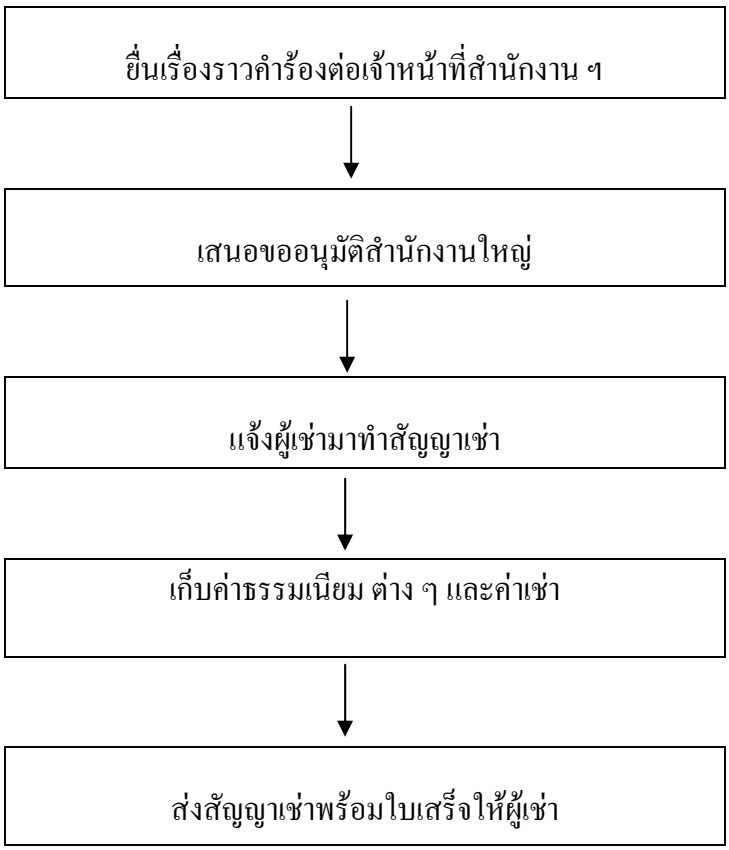
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติ ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.2 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร พร้อมยกกรรมสิทธิอาคารให้สำนักงานฯ (งานเช่าสร้างอาคาร)ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แบบแปลน (พับแบบตามมาตรฐานขนาด A4) จำนวน 6 ชุด รายการประกอบแบบ จำนวน 2 ชุด รายการคำนวณโครงสร้างโดยวิศวกรผู้คำนวณลงชื่อกำกับทุกแผ่น จำนวน 2 ชุด หนังสือรับรองวิศวกร ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ อาคารตึกแถว ห้องละ 10,000 บาท อาคารพักอาศัยรวม หอพัก หลังละ 10,000 บาท กรณีอาคารที่ขออนุญาตมีลักษณะเป็นอาคารขนาดใหญ่ หรือ อาคารพิเศษ ชำระเงินประกัน หลังละ 200,000 บาท การมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร พร้อมยกกรรมสิทธิอาคารให้สำนักงานฯ (งานเช่าสร้างอาคาร)

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 34.

จากภาพประกอบ 13 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่าขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร พร้อมยกกรรมสิทธิอาคารให้สำนักงานฯ (งานเช่าสร้างอาคาร) ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

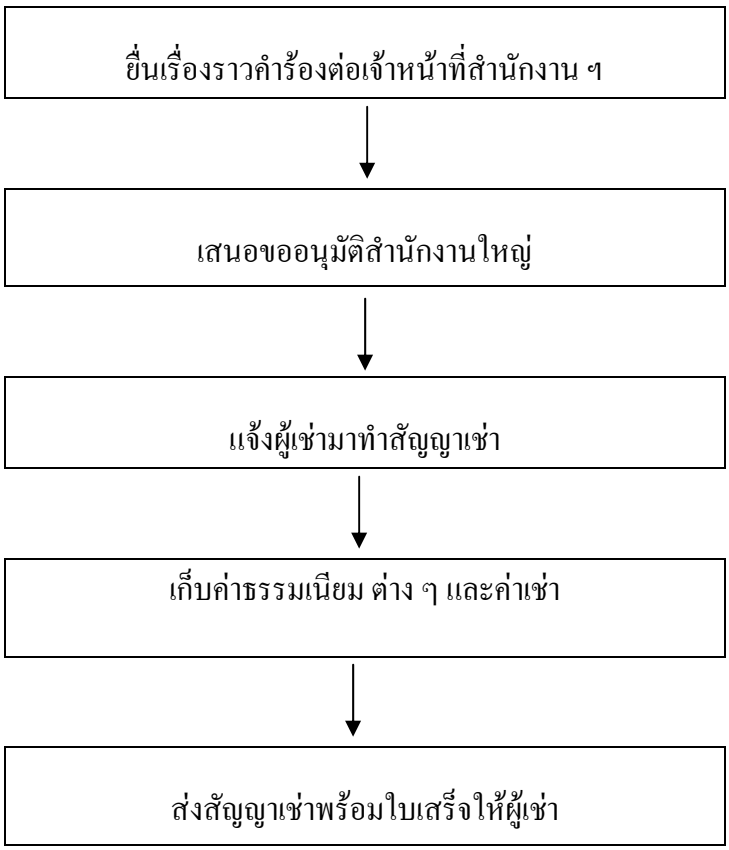
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.3 การขออนุญาตซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า / อาคารของสำนักงานฯ การขออนุญาตซ่อมแซมบ้านพักอาศัยไม่เปลี่ยนแปลงสภาพหลักฐาน ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) รายการซ่อมแซม ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้หมายเหตุ (ดูรายการซ่อมแซมไม่เปลี่ยนสภาพ ที่สามารถออกหนังสืออนุญาตได้ทันที) รายการขออนุญาตซ่อมแซมไม่เปลี่ยนสภาพ-ซ่อมแซม เปลี่ยนหลังคา ซ่อมแซม เปลี่ยนฝ้าเพดาน ซ่อมแซมฝา ผนัง ก่อผนังอิฐบล็อกฉาบปูนสูงไม่เกิน 90 เซนติเมตร เปลี่ยนประตู หน้าต่าง ทาสีภายใน ภายนอก ซ่อมแซมรั้ว (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมกับส่วนขออนุญาตดัดแปลงซ่อมแซมรั้วด้านล่าง) มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า / อาคารสำนักงานฯ

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 36.

จากภาพประกอบ 14 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขออนุญาตซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า / อาคารของสำนักงานฯ ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

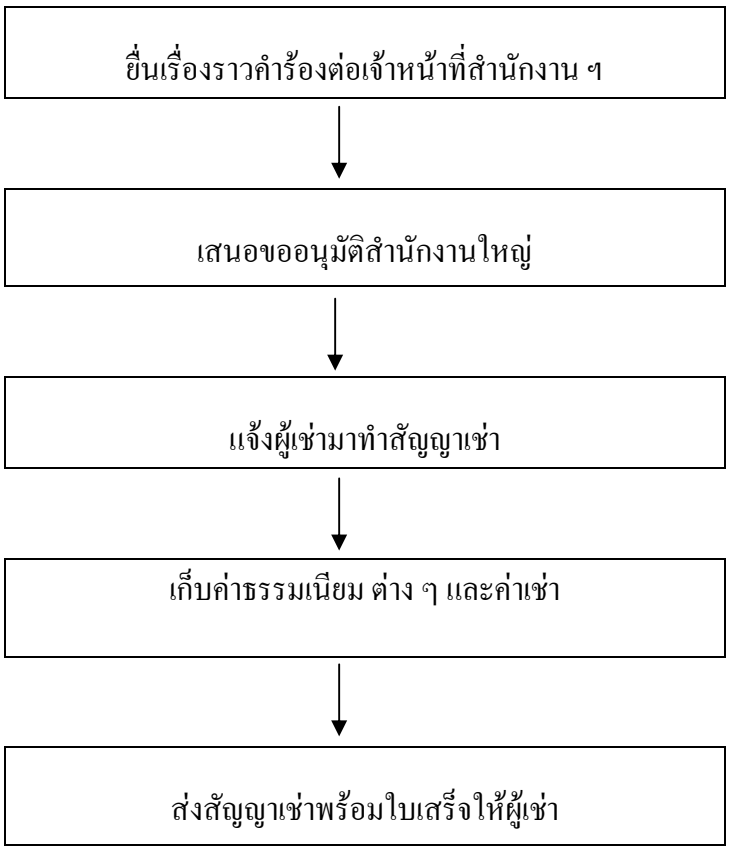
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.4 การขออนุญาตดัดแปลง ต่อเติมสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า / อาคารของสำนักงานฯ การขออนุญาตต่อเติม ดัดแปลงบ้านพักอาศัย (สัญญาเช่าที่ดิน) ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แบบแปลน (พับแบบตามมาตรฐานขนาด A4) จำนวน 6 ชุด รายการประกอบแบบจำนวน 2 ชุด รายการคำนวณโครงสร้างโดยวิศวกรผู้คำนวณลงชื่อกำกับทุกแผ่น จำนวน 2 ชุด หนังสือรับรองวิศวกร ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขออนุญาต 1,000 บาท การมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตดัดแปลง ต่อเติมสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า/อาคาร

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 38.

จากภาพประกอบ 15 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขออนุญาตซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างในสถานที่เช่า / อาคารของสำนักงานฯผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

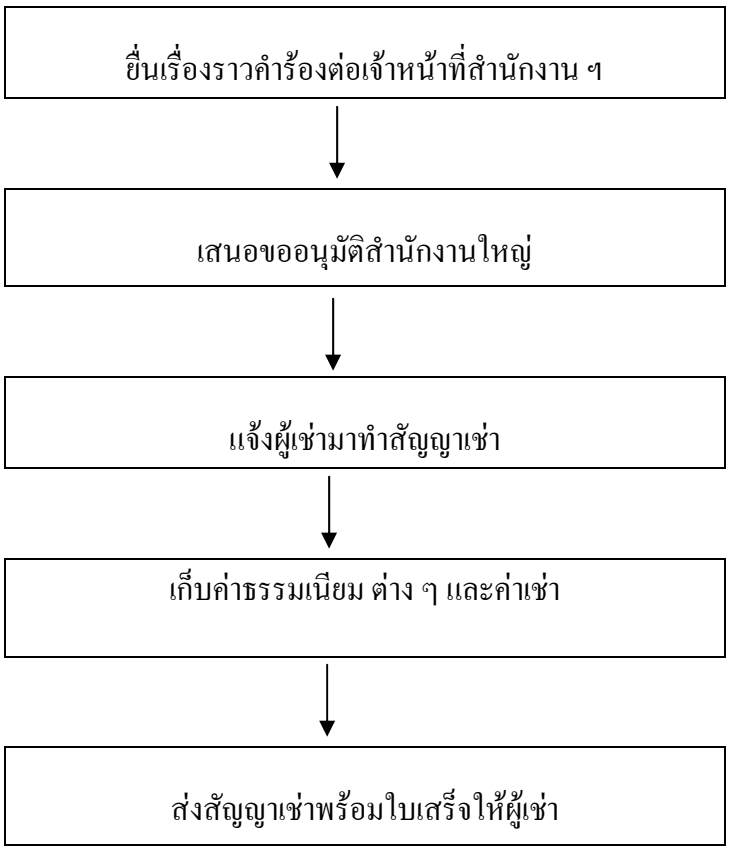
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.5 การขออนุญาตดัดแปลงสถานที่เช่า (สัญญาเช่าอาคาร)ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แบบแปลน (พับแบบตามมาตรฐานขนาด A4) จำนวน 6 ชุด รายการประกอบแบบจำนวน 2 ชุด รายการคำนวณโครงสร้างโดยวิศวกรผู้คำนวณลงชื่อกำกับทุกแผ่น จำนวน 2 ชุด หนังสือรับรองวิศวกร ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขอดัดแปลงสถานที่เช่า 1,000 บาทการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตดัดแปลงสถานที่เช่า (สัญญาเช่าอาคาร)

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 40.

จากภาพประกอบ 16 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขออนุญาตดัดแปลงสถานที่เช่า (สัญญาเช่าอาคาร)ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

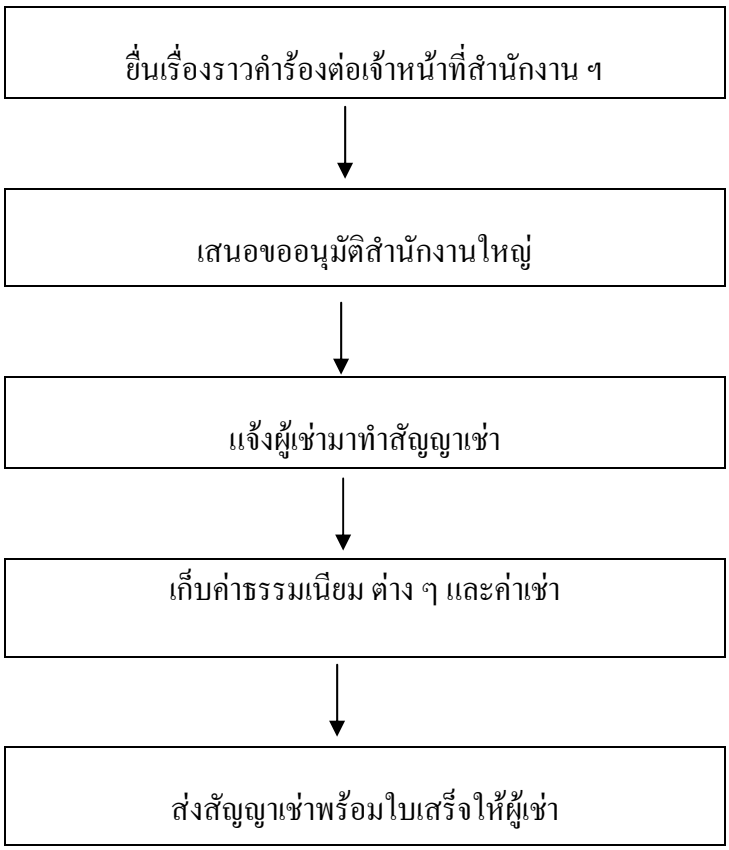
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.6 การขออนุญาตก่อสร้าง ซ่อมแซม ดัดแปลงรั้ว การขออนุญาตปลูกสร้างรั้ว (ใหม่) ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน : บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แบบแปลน (พับแบบตามมาตรฐานขนาด A4) จำนวน 6 ชุด รายการประกอบแบบ จำนวน 2 ชุด รายการคำนวณโครงสร้างโดยวิศวกรผู้คำนวณลงชื่อกำกับทุกแผ่น จำนวน 2 ชุด หนังสือรับรองวิศวกร ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขออนุญาต 1,000 บาทการมอบอำนาจสามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 17



ภาพประกอบ 17 แสดงขั้นตอนการอนุญาตก่อสร้าง / การขออนุญาตปลูกสร้างรั้ว (ใหม่)

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 40.

จากภาพประกอบ 17 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่ออนุญาตก่อสร้าง / ซ่อมแซม / ดัดแปลงรั้ว การขออนุญาตปลูกสร้างรั้ว (ใหม่) ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

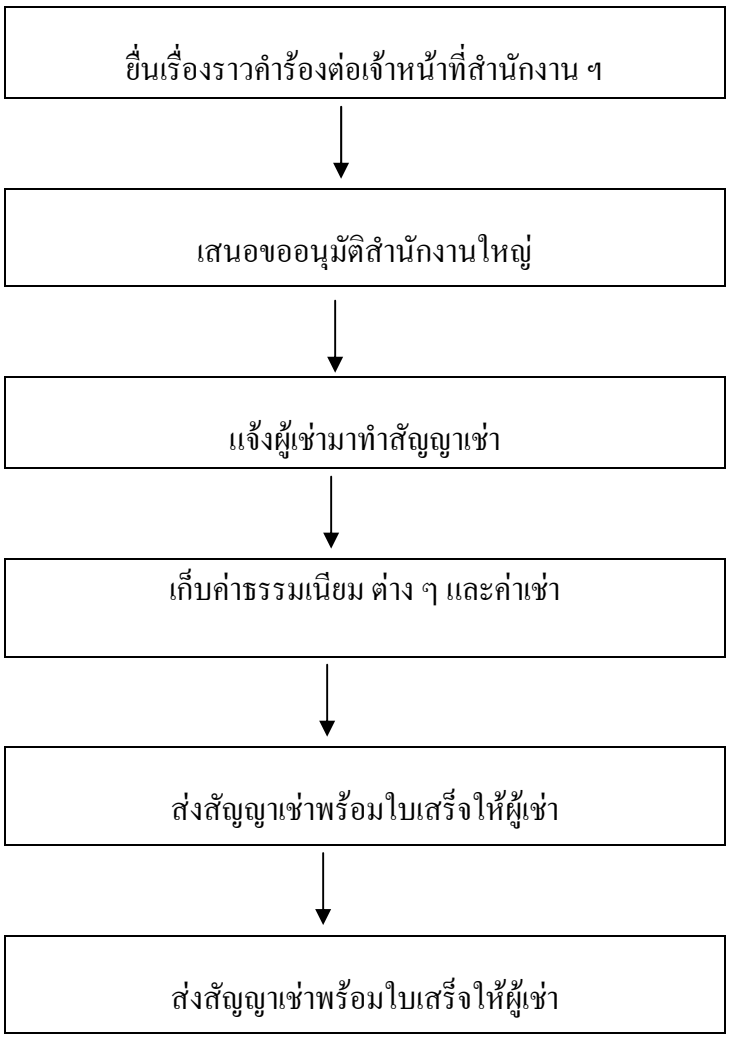
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.7 การขออนุญาตซ่อมแซม / ดัดแปลงรั้ว ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้หมายเหตุ สำหรับสัญญาเช่าที่ดิน ที่มีแผนที่แนบท้ายสัญญา ระบุแนวรั้วเดิมอย่างชัดเจน มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 แสดงขั้นตอนการอนุญาตซ่อมแซม / ดัดแปลงรั้ว

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 42.

จากภาพประกอบ 18 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขออนุญาตซ่อมแซม / ดัดแปลงรั้ว ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

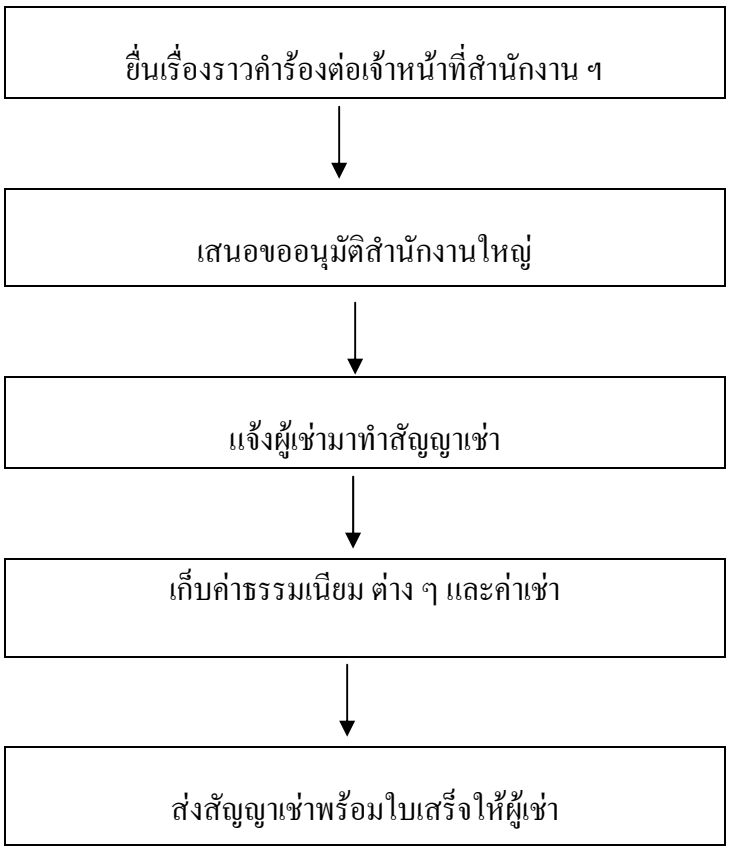
ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

2.8 การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ในสถานที่เช่า ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แบบแปลน (พับแบบตามมาตรฐานขนาด A4) จำนวน 6 ชุด รายการประกอบแบบจำนวน 2 ชุด รายการคำนวณโครงสร้างโดยวิศวกรผู้คำนวณลงชื่อกำกับทุกแผ่น จำนวน 2 ชุด หนังสือรับรองวิศวกร ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ เงินประกันการขออนุญาต 1,000 บาทการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 19



ภาพประกอบ 19 แสดงขั้นตอนการอนุญาตปลูกสร้างสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ในสถานที่เช่า

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 44.

จากภาพประกอบ 19 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ในสถานที่เช่า ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

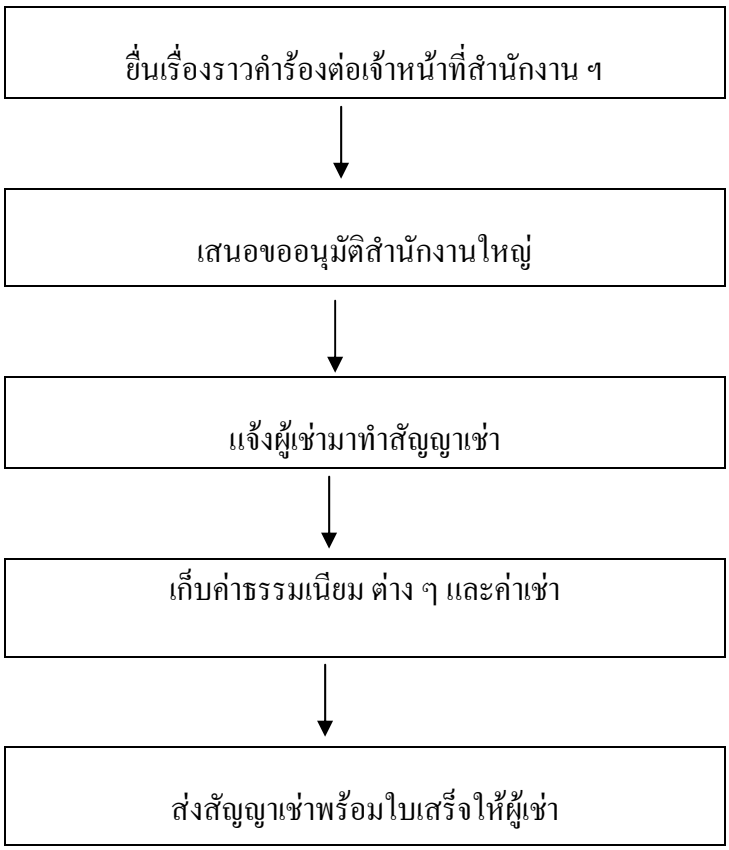
3. การขอหนังสือรับรองต่าง ๆ และเอกสารสำคัญอื่น ๆ จากทางสำนักงานฯ

3.1 ขอออกหนังสือรับรองการเป็นผู้เช่า ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ใบเสร็จรับเงินค่าเช่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขอหนังสือรับรองต้องยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนออนุมัติจากหัวหน้าสำนักงานฯ ให้ผู้เช่านำไปดำเนินการยื่นหนังสือรับรองต่อส่วนราชการต่อไป

3.2 ขอคัดสำเนาสัญญาเช่า , ค้นใบเสร็จรับเงินที่สูญหาย ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ใบแจ้งความค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขอคุดสำเนาสัญญาเช่า ค้นใบเสร็จรับเงินที่สูญหายยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน พร้อมแนบใบแจ้งความ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนออนุมัติจากหัวหน้าสำนักงานฯ

3.3 ขออนุญาตเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) หลักฐานการเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่าย การมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขออนุญาตเปลี่ยนชื่อ นามสกุล ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนอนุมัติจากหัวหน้าสำนักงาน

3.4 ขอรังวัดสอบเขตเช่า ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง)ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ค่าธรรมเนียมการขอรังวัดจำนวน 1,000 บาทการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ผู้ขอรังวัดสอบค่าเช่า สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ภายในวันที่ยื่นเรื่อง แต่ต้องยื่นเรื่องดำเนินการก่อนเวลา 10.00 น. จึงจะสามารถนำช่างรังวัดไปดำเนินการได้ภายในวันที่ยื่นเรื่อง) ส่วนผู้ขอรังวัดสอบเขตเช่าที่นอกเหนือจากนี้ต้องดำเนินการ ดังภาพประกอบ 20



ภาพประกอบ 20 แสดงขั้นตอนการขอรังวัดสอบเขตเช่า

ที่มา : สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน. 2550 : 46.

จากภาพประกอบ 20 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เมื่อผู้เช่ามาติดต่อขอรังวัดสอบเขตเช่า ผู้มายื่นเรื่องต้องเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์มของสำนักงาน พร้อมนำเอกสาร ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 เสนอขออนุมัติสำนักงานใหญ่ หลังจาก เจ้าหน้าที่ได้เสนอเรื่องไปสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอเรื่องไปขออนุมัติสำนักงานใหญ่

ขั้นที่ 3 ผลอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ได้ตรวจความถูกต้องก็จะนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอโปรดอนุมัติ

ขั้นที่ 4 แจ้งผู้เช่ามาทำสัญญาเช่า หลังจากผู้อำนวยการโปรดอนุมัติแล้วก็ทำหนังสือแจ้งให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

ขั้นที่ 5 เก็บค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และค่าเช่า เมื่อหนังสือแจ้งไปถึงผู้เช่าแล้วผู้เช่านำเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า มาชำระ

ขั้นที่ 6 ส่งสัญญาเช่าพร้อมใบเสร็จให้ผู้เช่า ก็มีการทำสัญญาเช่าเพื่อส่งสัญญาเช่าให้หัวหน้าสำนักงานฯลงนามอนุญาตให้เช่าตามที่ผู้อำนวยการได้โปรดอนุมัติ

3.5 ขออนุญาตมีมหรสพ ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขออนุญาตมีมหรสพยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนออนุมัติจากหัวหน้าสำนักฯ

3.6 ขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้านค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนออนุมัติจากหัวหน้าสำนักฯ และให้ผู้เช่าดำเนินการยื่นต่อส่วนราชการ

3.7 ขออนุญาตปักเสาพาดสายไฟฟ้า ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แผนที่โดยสังเขป แสดงตำแหน่งขอปักเสาพาดสายไฟฟ้าค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขออนุญาตปักเสาพาดสายไฟฟ้า ยื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนออนุมัติจากหัวหน้าสำนักฯ และให้ผู้เช่าดำเนินการยื่นต่อส่วนราชการ

3.8 ขออนุญาตติดตั้งมาตรวัดน้ำและวางท่อประปา ผู้ขอยื่นเรื่องราวต้องจัดเตรียมเอกสารและหลักฐาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สัญญาเช่า (ฉบับจริง) แผนที่โดยสังเขป แสดงแนววางท่อน้ำประปาค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ ไม่เสียค่าใช้จ่ายการมอบอำนาจ สามารถมอบอำนาจได้ โดยผู้ขออนุญาตติดตั้งมาตรวัดน้ำและวางท่อประปายื่นเรื่องราวคำร้องต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ สาขาบางปะอิน เจ้าหน้าที่ทำหนังสือขอเสนออนุมัติจากหัวหน้าสำนักฯ และให้ผู้เช่าดำเนินการยื่นต่อส่วนราชการ

1.7 ขั้นตอนการทำนิติกรรมของผู้เช่า

การทำนิติกรรมของผู้เช่ามีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้เช่ามายื่นคำร้องโดยกรอกแบบยื่นเรื่องราวกับเจ้าหน้าที่ และในการยื่นเรื่องราว นั้น ผู้เช่าต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี และในกรณีที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ต้องมีผู้ปกครอง เซ็นต์ร่วมด้วย

2. หลักฐานที่ต้องนำมาประกอบการพิจารณาในการยื่นเรื่องราว สัญญาเช่าบัตรประจำตัวประชาชน และ ทะเบียนบ้าน (ถ่ายสำเนา) บัตรประจำตัวประชาชน และ ทะเบียนบ้าน (ถ่ายสำเนา) ของผู้ปกครอง

3. ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าเช่า

4. ทำสัญญาเช่าผู้เช่าต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี และในกรณีที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ต้องมีผู้ปกครองเซ็นต์ร่วมด้วย

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการ ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2544 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้ฝ่ายอื่นโดยที่ไม่อาจมองเห็นและไม่เกิดผลว่ามีการเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ เกิดขึ้น การผลิตอาจจะหรืออาจไม่ผูกติดกับตัวสินค้า

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากการบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

จากความหมายของการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่นเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ ซึ่งอาจไม่ใช่ตัวสินค้า มีลักษณะที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก หรือเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย อันเกิดจากการบริการในเวลาที่มีการให้บริการนั้น

ทางด้านคุณภาพการให้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (เขมกร คำนวณ. 2544 : 4-5 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการต้องใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการได้แก่ 1) การเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ 4) ความมีน้ำใจของบุคลากรที่ให้บริการ 5) ความน่าเชื่อถือของบริษัทและบุคลากร 6) ความไว้วางใจ 7) การตอบสนองลูกค้า 8) ความปลอดภัย 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2541 : 3-5) ได้กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบความเพียงพอในการให้บริการของพนักงานบริการแก่ลูกค้า ดังนี้

1. ควอลลิตี้ (Quality) การบริการมีคุณภาพหรือไม่

2. สปีด (Speed) การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ลูกค้ารอ

3. แอททิจูด (Attitude) ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง

4. แวลู (Value) สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา

5. คอนวีเนียน (Convenience) ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

6. เซคคูลิตี้ (Security) ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย

7. ซัปฟอท (Support) หรือ เฮฟ (Help) เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่

8. เอกซเพอร์ทิส (Expertise) ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่

9. เฟอร์เซอร์นอล ทัช (Personal touch) พยายามสร้างความรู้สึกห่วงใยลูกค้า

10. อินฟอร์เมชั่น (Information) การสื่อสารเป็นชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด

11. เคอร์ทิซี (Courtesy) ไม่แสดงท่าหยิ่งยะโสกับลูกค้า

12. รีดดิเนส (Readiness) มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ

13. วิลลิงค์เนส (Willingness) มีความเต็มใจในการทำงาน

จากแนวทางการตรวจสอบ สรุปได้ว่า แนวทางในการตรวจสอบความเพียงพอในการให้บริการของพนักงานบริการแก่ลูกค้า มี 13 ข้อ ได้แก่ 1) การบริการมีคุณภาพหรือไม่ 2) การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ลูกค้ารอ 3) ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง 4) สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา 5) ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 6) ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย 7) เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่ 8) ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่ 9) พยายามสร้างความรู้สึกห่วงใยลูกค้า 10) การสื่อสารเป็นชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด 11) ไม่แสดงท่าหยิ่งยะโสกับลูกค้า 12) มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ 13) มีความเต็มใจในการทำงาน

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (กชกร กลมกล่อม. 2549 : 22) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการมี ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือ ไม่ขึ้น อยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการที่เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงกำหนดนัด

นอกจากนี้ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (อ้างถึงใน กชกร กลมกล่อม. 2549:22) ได้เพิ่มเติมคุณลักษณะ ของงานบริการ อีก 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นอย่างดี

3. การสื่อสารของผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

จากงานบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า งานบริการต้องประกอบด้วย คุณลักษณะสำคัญ 1) คุณภาพของทรัพยากร 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ 3) การสื่อสาร

กุลธน ธนาพงศ์ธร (นงเยาว์ กิจที่พึ่ง. 2547 : 34) ได้ชี้ให้เห็นหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. หลักสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือ กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสบายการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ได้แก่ 1) หลักสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ 2) หลักความสม่ำเสมอ 3) หลักความเสมอภาค 4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ และ 5) หลักความสบายการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้การบริการตามทัศนะของ ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิกุล (2545 : 9-13) อธิบายเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการไว้ว่า การบริการทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับปรุงมากขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นหลัก ฉะนั้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์และธุรกิจไร้พรมแดนเช่นปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นที่การบริการ เพราะการบริการที่เป็นเลิศนั้นให้ผลทั้งระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว และธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการเป็นเลิศเท่านั้น จึงจะอยู่ได้และจะ

เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงต่อไปสำหรับ การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น ธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ ดังนี้

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3. เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยการเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ

4. การให้บริการที่ลดการใช้บริการอื่นๆ

5. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การนำระบบ Queuing มาใช้ในการบริการของหน่วยงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นหลัก เพราะการบริการที่เป็นเลิศนั้นให้ผลทั้งระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว 1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น 2) เพิ่มปริมาณการให้บริการ 3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม มาตรฐานการให้บริการ 4) การให้บริการที่ลดการใช้บริการอื่นๆ 5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

ดวงรัตน์ เรืองศิลปะวิไล (2542 : 16 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954. Management in the Public Service) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การที่จะให้ลูกค้ามีความพึงพอใจกลับไปต้องมีองค์ประกอบ 5 ด้านคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 ความหมายของความพึงพอใจ

เชลลี (นิภาพรรณ แก้วปัญญา. 2542 : 14 ; อ้างอิงจาก Shelly. 1975. **Responding to Social Change**) ได้ศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกว่า ระบบความพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจโดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้ กิติมา ปรีดีดิลก (2532 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : 5) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติ

หน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำพิน คงพูน (2529 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดีเต็มใจ หรือ เจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสิ่งเกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ขั้นตอนในการปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 532) ได้กล่าวถึง การปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (Improving customer satisfaction) การปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าทำได้โดยการกำหนดขอบเขต (Defining) การพัฒนา (Developing) การตลาด (Marketing) และการมีผลิตภัณฑ์ควบโดยการบรรจุมูลค่าเพิ่มที่ลูกค้าต้องการเข้าไปในสินค้า ซึ่งผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understand customer expectations) การวัดความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มแรกและครั้งหลังสุดเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้นการวางหลักอย่างมีเหตุผลในขั้นแรกทำได้โดยการทำความเข้าใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ การจัดทำแบบสอบถาม และวิธีการอื่น ผู้บริหารจำเป็นต้องเปิดเผยว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งทำให้สามารถมองเห็นวิธีการที่ผลิตภัณฑ์จะมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. การกำหนดขอบเขตและการสื่อสารเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้า (Define and communicate customer satisfaction goals) เมื่อผู้บริหารได้กำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ผู้บริหารก็สามารถระบุขอบเขตของเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าได้ เป้าหมายเฉพาะเจาะจงจะแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะขององค์การแต่ละแห่ง เมื่อผู้บริหารกำหนดและทำการสื่อสารเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความทะเยอทะยานสูง ผู้บริหารจะต้องสร้างความคาดหวังโดยให้ผลิตภัณฑ์ถูกดำเนินการตามคำมั่นสัญญา การหลีกเลี่ยงการขายมากจนเกินไป หรือการทำคำสัญญาที่ไม่เป็นจริงมีความสำคัญต่อการพิจารณาเป้าหมายที่ต้องทำอย่างระมัดระวังรอบคอบ รวมถึงแนวทางที่ผู้บริหารทำการสื่อสารกับลูกค้าและสมาชิกขององค์การ

3. การจัดตั้งหรือยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก (Establish or upgrade the infrastructure) เมื่อผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดข้อผูกมัดในการปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าขั้นตอนต่อไปคือ การวางแผนวิธีการที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาวเป็นสิ่งที่ไม่มีโปรแกรม (Program) โครงการ (Project) หรือคำ

ขวัญ (Slogan) ผู้บริหารต้องการแนวทางที่มีระบบเพื่อการส่งมอบมูลค่าเพิ่มและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานที่ดำเนินการไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยการจัดตั้งหรือยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความต้องการบุคคล (People) การฝึกอบรม (Training) โครงสร้างองค์การ (Organization structure) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และอุปกรณ์เครื่องมือ (Equipment) เพื่อความมั่นใจต่อความพึงพอใจของลูกค้า

4. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Measure customer satisfaction) เมื่อเป้าหมายของแผนและโครงสร้างพื้นฐานได้ถูกจัดตั้งขึ้นมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บริหารสามารถวัดความพึงพอใจและค้นหาปัญหาที่ยังคงมีอยู่อย่างเปิดเผยและกระตือรือร้นมากกว่าการรอคอยการร้องเรียนที่เกิดความไม่พึงพอใจจากลูกค้า ผู้บริหารสามารถวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้เหมือนกับวิธีที่ผู้บริหารเปิดเผยสิ่งที่คาดหมายขององค์การ โดยการยึดข้อมูลที่พบปะลูกค้าจำนวนมาก การส่งแบบสอบถาม การอ่านจดหมายร้องเรียน และการตอบคำถามลูกค้าที่บริการด้วยโทรศัพท์สายตรง

5. การประเมินผลลัพธ์และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (Evaluate results and take corrective action) การวัดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพได้ใช้สิ่งที่เขาเรียนรู้มาเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่จำเป็น ซึ่งหมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานและข้อร้องเรียนกับเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อระบุถึงความล้มเหลวระยะสั้น เปิดเผยต้นเหตุของปัญหา และเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งช่วยลดสิ่งที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จากทฤษฎีเกี่ยวกับจากทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ 5 ขั้นตอน 1) เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า 2) การกำหนดขอบเขตและการสื่อสารเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้า 3) การจัดตั้งหรือยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก 4) การวัดความพึงพอใจของลูกค้า 5) การประเมินผลลัพธ์และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดการวัดความพึงพอใจของมิลเลต

มิลเลต (Millert. 1954 : 397) หลักในการวัดความพึงพอใจได้อธิบานจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และต้องยึดหลักในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีทัศนคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการที่มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนจะวัดจากการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg,s Two Factor Theory) เฮอร์เบิร์ก (กรชวัล หอมไกรลาส. 2546 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1950. The Motivation to Work) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์การ ดังนี้

2.1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถเฮอร์ซเบิร์ก จึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

2.1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)

2.1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)

2.1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)

2.1.5 เงินเดือน (Salary)

2.1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)

2.1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

2.1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)

2.1.9 สถานภาพ (Status)

2.1.10 ความมั่นคง (Security)

2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้างมีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2.2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

2.2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)

2.2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น เนื่องจากการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ องค์กรก็ควรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าเสียก่อน

ความพึงพอใจ เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ ตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ในที่นี้จะขอนำเสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The needs hierarchy) มีรายละเอียด ดังนี้

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The needs hierarchy) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311) กล่าวว่า Abraham Maslow

ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการ ในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคลต่อไป

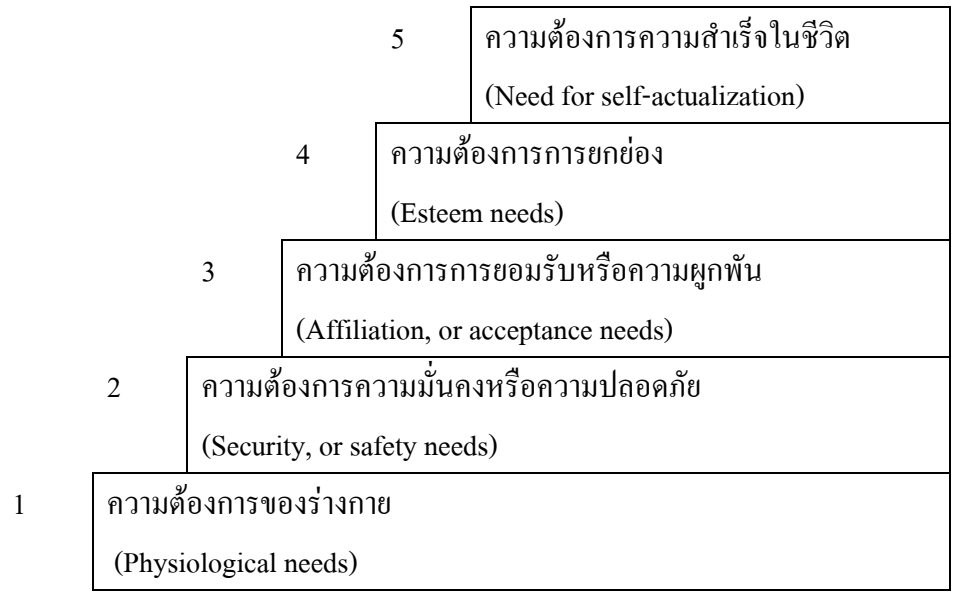
3.2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3.3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

3.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจ ในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถสรุปเป็นแผนภูมิ ดังภาพประกอบ 21



ภาพประกอบ 21 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311.

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 530) ได้กล่าวถึงวิธีการที่จะสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าว่า มูลค่าของผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของลูกค้า (Product value and customer satisfaction) ในความเป็นจริงลูกค้าไม่ได้ซื้อเฉพาะสินค้าและการบริการเท่านั้น แต่ลูกค้ายังต้องการให้แก้ปัญหาและบำบัดความต้องการหรือความจำเป็นด้วย ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่สามารถแก้ปัญหาหรือบรรลุความต้องการหรือความจำเป็นแล้วผลิตภัณฑ์นั้นก็ไม่มีค่าสำหรับลูกค้าผลิตภัณฑ์ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างน้อยที่สุดเรียกว่า ผลิตภัณฑ์ทั่วไป (Generic product) ลูกค้าอาจพอใจกับผลิตภัณฑ์ทั่วไปจำนวนมาก แต่ผู้บริหารอาจสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์โดยการเพิ่มมูลค่าเข้าไป (Added value) ซึ่งหมายถึง การเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของผลิตภัณฑ์ทั่วไป มูลค่าที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีลักษณะรูปร่างพิเศษ ซึ่งเสนอผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ การบริการเฉพาะเจาะจง ที่เพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทั่วไป หรือความรู้สึกที่มีลักษณะพิเศษที่ผลิตภัณฑ์ก่อให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้ เช่น ความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ การให้ความสำราญหรือการให้ความบันเทิง

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ค่าเช่าเฉลี่ย2,535 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เช่าห้องพักอยู่ 2 คนต่อห้อง เพื่อร่วมกันรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการ พักอาศัย ลักษณะที่พักมีห้องน้ำและระเบียง ภายในห้องพักองค์ประกอบภายในห้องพักส่วนใหญ่ ได้แก่ เตียงนอน โทรศัพท์ ตู้เสื้อผ้า และพัดลม สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ที่จัดไว้สำหรับผู้เช่า ได้แก่ ที่ทิ้งขยะ ยามรักษาความปลอดภัย ที่จอดรถและแม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ปัญหาที่พบในการเช่า พักอาศัยมากที่สุด คือ เสียงต่าง ๆ จากห้องข้างเคียง ส่วนปัจจัยสำคัญที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่า คือ 1) ค่าเช่าเหมาะสม 2) ใกล้ที่ทำงาน 3) ขนาดห้องพักเหมาะสม ทั้งนี้นักศึกษาหญิงจะให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการพักอาศัยด้วย ในขณะที่นักศึกษาชายให้ความสำคัญเรื่องอิสระในการพักอาศัยมากกว่า

เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการของหอพักสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี หน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านสวัสดิการ 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร 4) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสูงรองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอพักสตรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญา จันทราภัย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 94-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการหอพักบริเวณถนนรามคำแหง ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับจดหมายหรือไปรษณีย์และความสะอาดของหอพักอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อด้านเวรยามรักษาความปลอดภัยในระดับ ผู้บริโภคที่มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ห้องพักรับแขก-ห้องนั่งเล่น ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถและความพึงพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อสภาพที่ นอน ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถและเวรยามรักษาความปลอดภัย ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยขนาดของห้องพัก ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อขนาดของห้องพักการบริการเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ห้องพักรับแขก-ห้องนั่งเล่น ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถ ความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องและการมียามรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วีระชัย ภู่ตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ผลจากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ภราดร แช่มสุ่น (2548 : บทคัดย่อ) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า 1)พฤติกรรมการใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะของผู้ใช้บริการ เพื่อไปติดต่อธุรกิจ มีการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ ช่วงสายถึงบ่าย และใช้เวลาในการรอรถตู้ประมาณ 11 – 15 นาที เลือกใช้รถตู้ร่วมบริการสาธารณะในสภาพการจราจรแบบคล่องตัวปกติ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงาน ด้านความสะดวกสบายในขณะใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก 3) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน และด้านการจูงใจ มากที่สุด รองลงมาเป็นด้าน

การจัดองค์การ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นมาก 4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า รายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจแตกต่างกัน และส่วนอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนแตกต่างกัน 6) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ พบว่า สถานภาพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร และส่วนสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรอใช้บริการรถตู้โดยสาร 7) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ พบว่า ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับปานกลางและสูง ส่วนด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับต่ำและสูง ส่วนด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง และส่วนด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับ ปานกลาง และสูงมาก

กัลญา หิตธิเดช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแต่ละด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่า ที่เป็นอยู่ เจ้าหน้าที่ควรมี ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์ ควรมีศูนย์บริการสอบถามปัญหาและข้อสงสัยประจำอำเภอต่าง ๆ ควรเพื่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ควรเพิ่ม

จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการผู้มาติดต่อ ควรมีบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานโดยเฉพาะความสะดวกเสมอ ควรมีการจัดทำป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มากกว่านี้

นงลักษณ์ อุทัยธรรม. (2551 : บทคัดย่อ) วิจัยพบว่า 1) ผู้มาติดต่อที่เป็นพระสังฆาธิการส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 45 ปี มีพรรษา 26 พรรษาขึ้นไป ระดับการศึกษา (ทางโลก) ชั้นประถมศึกษา - ม.3 ระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักธรรมตรี – เอก ตำแหน่งเจ้าอาวาส และวัดที่จำพรรษาอยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา - ม.3 อาชีพรับจ้างทั่วไป และมีภูมิลำเนาในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา 2) ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของพระสังฆาธิการที่มาติดต่อ ส่วนใหญ่เห็นด้วย ว่ามีการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3)ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ 3) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ ที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน พระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

สาลี่ อินทสังข์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 60 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับชั้น ม.6/ ปวช.หรือต่ำกว่า มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และมีภูมิลำเนา อยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา 2) ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเช่าศาสนาสมบัติ ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ ส่วนใหญ่มาเช่าที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกบ้านพักอาศัย รูปแบบการเช่าเป็นรายปี รูปแบบขอรับบริการ คือ การชำระค่าเช่าที่ดินและอาคาร พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่าอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา 3) ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติอยู่ในระดับมาก 4) ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ ที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติโดยรวมไม่แตกต่างกันและประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ ที่มีเพศ อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มีปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ลักษณะศาสนสมบัติที่เช่า วัตถุประสงค์การเช่า รูปแบบขอรับบริการ รูปแบบการเช่าและพื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปว่า การให้บริการไม่ว่าหน่วยงานหรือองค์กรไหน ก็ต้องมีการให้บริการทั้งสิ้น เพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการ ควรคำนึงถึงเรื่อง การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และเมื่อมี 3 องค์ประกอบนี้แล้ว การให้บริการควรรวมไปถึงการบริการด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนายความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ที่กล่าวมานี้ถือเป็นส่วนสำคัญในการให้ความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการของสำนักงาน เพื่อให้เกิดความประทับใจกลับไป