

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน 2) เพื่อศึกษาข้อมูลการเช่าของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน 3) เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการตึกแถวและที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน และ 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำแนกตาม ข้อมูลการเช่าของผู้เช่า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำนวน 960 คน คิดเป็นจำนวนตัวอย่าง 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยทดลองใช้ (Try-out) กับผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ที่ไม่ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8050 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามและใช้การสุ่มตัวอย่างผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test, F-test และ LSD มีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้เช่าที่มาใช้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีข้อมูลส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปว่า 1) เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นอกนั้นเป็นเพศชาย 2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี และน้อยที่สุด มากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับชั้นปวส./อนุปริญญา รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป 4) อาชีพ ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุดมีอาชีพด้านอื่น ๆ 5) สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว รองลงมาคือ สถานภาพโสด และน้อยที่สุดมีสถานภาพสมรสเป็นหม้าย/หย่าร้าง และ 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001–20,000 บาท รองลงมาคือรายได้ 10,001–15,000 บาท และน้อยที่สุดมีรายได้ 25,001–30,000 บาท

### 2. ข้อมูลการเช่าของผู้เช่า

2.1 ข้อมูลการเช่าของผู้เช่าตึกแถวและที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ด้านสิทธิการครอบครอง ด้านลักษณะการเช่า ด้านประเภทการเช่า ด้านรูปแบบการเช่า ด้านการต่อสัญญาเช่า ด้านการขอเช่าตรง ด้านการโอนสิทธิ ด้านการขอรังวัด ด้านการขอลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านการได้รับสิทธิการเช่า ด้านการต่อสัญญาเช่าด้านคารขอหนังสือรับรอง และด้านการขอเช่าเพื่อสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นอาคารพาณิชย์ สรุปว่า 1) ด้านสิทธิการครอบครอง ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ เป็นผู้มีสิทธิครอบครอง ระหว่าง 7 – 12 ปี รองลงมาคือสิทธิครอบครอง ระหว่าง 3 – 6 ปี และน้อยที่สุดมีสิทธิครอบครอง ต่ำกว่า 3 ปี 2) ด้านลักษณะการเช่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ มีลักษณะ การเช่าเพื่ออยู่อาศัย รองลงมาคือลักษณะการเช่าเพื่อเชิงพาณิชย์ (ประกอบการค้า) และน้อยที่สุดมีลักษณะการเช่าเพื่ออยู่อาศัยและเชิงพาณิชย์(ประกอบการค้า) 3) ด้านประเภทการเช่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ มีประเภทการเช่า เป็นประเภทการเช่าที่ดิน รองลงมาคือประเภทการเช่าอาคาร 4) ด้านรูปแบบการเช่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ มีรูปแบบการเช่าเป็นรายเดือน รองลงมาคือรูปแบบการเช่าเป็นรายปี 5) ด้านการขอเช่าตรง ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่มีการขอเช่าตรงรองลงมาคือมีการขอเช่าตรง 6) ด้านการโอนสิทธิ ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่มีการโอนสิทธิ รองลงมา คือมีการโอนสิทธิ 7) ด้านการขอรังวัด ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่มีการขอรังวัด รองลงมาคือมีการขอรังวัด 8) ด้านการขอลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่มี

การขอลูกสร้าง สิ่งก่อสร้าง รองลงมา มีการขอลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง 9) ด้านการได้รับสิทธิการเช่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่ได้รับสิทธิการเช่า รองลงมาได้รับสิทธิการเช่า 10) ด้านการต่อสัญญาเช่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ มีการต่อสัญญาเช่า รองลงมาไม่มีการต่อสัญญาเช่า 11) ด้านการขอหนังสือรับรอง ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่มีการขอหนังสือรับรอง รองลงมา มีการขอหนังสือรับรอง และ 12) ด้านการขอเช่าเพื่อสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นอาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่มีการขอเช่าเพื่อสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นอาคารพาณิชย์ รองลงมา มีการขอเช่าสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นอาคารพาณิชย์

2.2 รูปแบบการชำระเงินของผู้เช่าตึกแถวและที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ มีรูปแบบการชำระเงิน ด้านวิธีการไปชำระเงินค่าเช่าด้วยตนเอง ด้านวิธีการชำระเงินค่าเช่าทางธนาคาร ด้านวิธีการชำระเงินค่าเช่ากับเจ้าหน้าที่ออกเก็บเงิน และด้านวิธีการชำระเงินค่าเช่า ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส สรุปว่า 1) ด้านวิธีการไปชำระเงินค่าเช่าด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่ได้มาชำระเงินค่าเช่าด้วยตนเอง รองลงมา มาชำระเงินค่าเช่าด้วยตนเอง 2) ด้านวิธีการชำระเงินค่าเช่าทางธนาคาร ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ มาชำระเงินค่าเช่าทางธนาคาร รองลงมา ไม่ได้ชำระทางธนาคาร 3) ด้านวิธีการชำระเงินค่าเช่ากับเจ้าหน้าที่ออกเก็บเงิน ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ชำระเงินค่าเช่าให้เจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บรองลงมา ไม่ได้ชำระเงินค่าเช่าให้เจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บเงิน และ 4) ด้านวิธีการชำระเงินค่าเช่า ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินฯ ไม่ได้ชำระเงินค่าเช่าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส รองลงมา ชำระเงินค่าเช่าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส

3. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สรุปว่า โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องมีหนังสือจากเจ้าหน้าที่แจ้งเดือนเมื่อทำสัญญามากที่สุด รองลงมา มีการจัดการให้บริการจัดเก็บค่าเช่าเป็นประจำทุกเดือน และน้อยที่สุดผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องการลงพื้นที่เช่าเวลาผู้เช่ายื่นเรื่องราวร้องเรียน

3.2 ด้านกระบวนการ สรุปว่า โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การบริการด้านการทำนิติกรรม ลำดับก่อน – หลัง

มากที่สุด รองลงมาเป็นการให้บริการรับยื่นเรื่องราว และ น้อยที่สุดเป็นระยะเวลาในการเสนอ  
อนุมัติ

3.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ สรุปว่า โดยรวมผู้เข้าศึกษาและที่คินมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
สาขาบางปะอิน ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ขั้นตอนการ  
ให้บริการเรื่องขั้นตอนการยื่นเรื่องราวไม่ยุ่งยากมากที่สุด รองลงมาเป็นขั้นตอนเรื่องอนุมัติมีการ  
แจ้งหนังสือให้ผู้เข้าทราบ และ น้อยที่สุดเป็นขั้นตอนการให้บริการตรวจสอบสภาพพื้นที่ของผู้เข้า  
หลังการยื่นเรื่องราว

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปว่า โดยรวมผู้เข้าศึกษาและที่คินมี  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากเรียง  
ตามลำดับ ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมามีน้ำดื่มให้บริการ  
และน้อยที่สุดมีบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ

3.5 ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ สรุปว่า โดยรวมผู้เข้าศึกษาและ  
ที่คินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด  
เรียงตามลำดับ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวจากวารสารหรือปฏิทินของสำนักงานมากที่สุด  
รองลงมามีการประชาสัมพันธ์กันการเข้าอยู่เสมอ และ น้อยที่สุดมีความสะดวกในการ  
ติดต่อสื่อสารกับสำนักงานได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วน  
พระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

ผลการเปรียบเทียบด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์  
สรุปได้ ดังนี้

4.1 จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้า ด้าน เพศ อายุ การศึกษา(สูงสุด) อาชีพ  
สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ ดังนี้

4.1.1 ด้านเพศ ผู้เข้าศึกษาและผู้เข้าที่คินฯ ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจ  
ในการให้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

4.1.2 ด้านอายุ ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเพียง 1 ด้านที่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้เช่าที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี อายุ 31 – 40 และ อายุ 51 - 60 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้เช่าที่มีอายุ 41 – 50 ปี

4.1.3 ด้านการศึกษา (สูงสุด) ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ ที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน มี 4 ด้าน ที่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ ดังนี้

4.1.3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สรุปว่า ผู้เช่าที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้เช่าที่มีระดับชั้นปวส./อนุปริญญา และ ข) ผู้เช่าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้เช่าระดับมัธยมศึกษา และ ผู้เช่าระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้เช่าระดับชั้นปวส./อนุปริญญา

4.1.3.2 ด้านกระบวนการ สรุปว่า ผู้เช่าที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาชั้นปวส./อนุปริญญา

4.1.3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปว่า ผู้เช่าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้เช่าที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากกว่าผู้เช่าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ มากกว่าผู้เช่าที่มีการศึกษาระดับชั้นปวส./อนุปริญญา

4.1.3.4 ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ สรุปว่า ได้แก่ ผู้เช่าการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์มากกว่าผู้เช่าที่มีระดับชั้นปวส./อนุปริญญา

4.1.4 ด้านอาชีพ ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 1 ด้าน ที่ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ดังนี้

4.1.4.1 ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผู้เช่าที่มีอาชีพรับราชการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้เช่าที่มีอาชีพแม่บ้าน

4.1.4.2 ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่มากกว่าผู้เช่าที่มีอาชีพแม่บ้าน

4.1.4.3 ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผู้เช่าที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่มากกว่าผู้เช่าที่มีอาชีพแม่บ้าน

4.1.4.4 ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผู้เช่าที่ประกอบอาชีพ ส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่มากกว่าผู้เช่าที่มีอาชีพแม่บ้าน

4.1.5 สถานภาพสมรส ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดิน ๑ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเพียง 5 ด้าน ที่ผู้เช่าตึกแถวและ ที่ดินที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่มีสถานภาพ สมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดิน ๑ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเพียง 5 ด้าน ที่ผู้เช่า ตึกแถวและที่ดินที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

## 5. ข้อมูลการเช่าของผู้เช่า

5.1 สิทธิครอบครอง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดิน ๑ ที่มีสิทธิครอบครองต่างกันมี ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์



เจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.11 ประเภทของการขอหนังสือรับรอง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.12 ประเภทของการขอเช่าสร้าง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.13 การมาชำระด้วยตัวเอง ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.14 การชำระทางธนาคาร ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน แต่มี 3 ด้านที่ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.15 การให้เจ้าหน้าที่ออกเก็บ ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.17 การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านกระบวนการ

## 6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้เช่าที่ดินฯ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำนวน 4 ข้อ สรุปได้ดังนี้



6.1 ผู้เช่าที่ดินฯ ต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับการยื่นเรื่องราวในด้านต่าง ๆ ให้ผู้เช่า มีความกระจ่างว่า จะต้องดำเนินการอย่างไร จำนวน 1 ราย

6.2 ผู้เช่าที่ดินฯ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการในกรณีที่มาขอรับบริการต่าง ๆ ให้มีการทำงานเป็นขั้นตอนให้มากกว่านี้ จำนวน 1 ราย

6.3 ผู้เช่าที่ดินฯ เสนอแนะให้หน่วยงานขยายสถานที่ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้มากขึ้น จำนวน 3 ราย

6.4 ผู้เช่าที่ดินฯ เสนอแนะให้หน่วยงานมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้เช่ากับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างนิติสัมพันธ์ที่ดีกับสำนักงาน จำนวน 1 ราย

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับงานวิจัยและประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน พบว่า ผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ใน 2 หัวข้อ ได้แก่ มีหนังสือจากเจ้าหน้าที่แจ้งเตือนเพื่อทำสัญญาและ มีการจัดการให้บริการจัดเก็บค่าเช่าเป็นประจำทุกเดือน ส่วนที่เหลือในประเด็นอื่นผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานทรัพย์สินมีขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนและไม่ยุ่งยาก โดยมีการเรียงลำดับก่อน - หลังในการรับยื่นเรื่องราว รวมทั้งมีการแจ้งหนังสือให้ผู้เช่ามาทำสัญญาและชำระเงินค่าเช่าทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ผลจากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาอยู่ในระดับมาก

1.2 โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในขั้นตอนด้านกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ใน 1 หัวข้อ ได้แก่ การบริการด้านการทำนิติกรรม ส่วนที่เหลือในประเด็นอื่นผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงาน

มีการแข่งขันสื่อให้ชำระค่าธรรมเนียม และเรียงลำดับก่อน-หลัง ความรวดเร็วในการทำสัญญากับสำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลี อินทสังข์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ ต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ อยู่ในระดับมาก

1.3 โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ใน 1 หัวข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการยื่นเรื่องราวกว่าไม่ยุ่งยาก ส่วนที่เหลือในประเด็นอื่นผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานทรัพย์สินฯ มีระยะเวลาการรับสัญญาเช่า และมีการตรวจสอบรังวัดพื้นที่ในกรณีพื้นที่เช่าไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยที่ผู้เช่าขอให้เจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบพื้นที่เช่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ผลจากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลยานนาวาอยู่ในระดับมาก

1.4 โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ใน 1 หัวข้อ ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ส่วนที่เหลือในประเด็นอื่นผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้มีการปรับปรุงพื้นที่ บางส่วนและทำการขยายเขตบริเวณสถานที่จอดรถและพื้นที่สำหรับการติดต่อกัน เพื่อให้สะดวกต่อมาใช้บริการของผู้เช่า ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของ ผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ที่จัดไว้สำหรับผู้เช่า ได้แก่ ที่ทิ้งขยะ ยามรักษาความปลอดภัย ที่จอดรถและแม่บ้านทำความสะอาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 94-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับจดหมายหรือไปรษณีย์และความสะอาดของห้องพักอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความ สะอาดเกี่ยวกับที่จอดรถและความพึงพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้อง

1.5 โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ใน 4 หัวข้อ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเช่าอยู่เสมอ การได้รับการติดต่อสื่อสารจากเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง การได้รับข้อมูลข่าวจากวารสาร หรือปฏิทินของสำนักงาน และการได้รับข้อมูลการเช่าอย่างสม่ำเสมอจากสำนักงาน ส่วนที่เหลือในประเด็นอื่นผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ เพื่อต้องการให้ผู้เช่ารับทราบข่าวสารอย่างถูกต้อง สามารถให้ผู้เช่าตรวจสอบความถูกต้องได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการของหอพักสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านสวัสดิการ 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร 4) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสูง รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร

1.6 โดยรวมผู้เช่าตึกแถวและที่ดินมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ใน 1 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เนื่องจากมีการได้รับการติดต่อสื่อสารจากเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง การได้รับข้อมูลข่าวจากวารสาร หรือปฏิทินของสำนักงาน และการได้รับข้อมูลการเช่าอย่างสม่ำเสมอจากสำนักงาน ส่วนที่เหลือในประเด็นอื่นผู้เช่าตึกแถวและที่ดิน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ เพื่อต้องการให้ผู้เช่ารับทราบข่าวสารอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการของหอพักสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) ด้านสวัสดิการ (2) ด้านสถานที่ (3) ด้านข้อมูลข่าวสาร (4) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสูง รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร

## ข้อเสนอแนะ

การเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ในครั้งนี้ได้จาก ข้อคิดเห็นของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินฯ และผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน โดยที่ข้อเสนอแนะบางข้อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน อาจจะไม่สามารถจะนำไปปฏิบัติในเวลาปัจจุบันได้ในทีเดียวแต่ผู้วิจัยเชื่อว่าข้อเสนอแนะจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน โดยผู้วิจัยได้นำเสนอให้ในด้านๆ และครอบคลุมหัวข้อของงานวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ ดังนี้ความความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินในการให้บริการ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน คือ มีหนังสือจากเจ้าหน้าที่แจ้งเดือนเมื่อทำสัญญา มีการจัดการให้บริการจัดเก็บค่าเช่าเป็นประจำทุกเดือน และ ลงพื้นที่เช่าเวลาผู้เช่ายื่นเรื่องราวร้องเรียน ดังนั้นสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้เช่าของสำนักงานฯ และมีการแจ้ง เดือนผู้เช่าเมื่อทำสัญญา ให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มาก เนื่องจากมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำขั้นตอนการใช้บริการอย่างเหมาะสม อาจเป็นไปได้ว่าผู้เช่าได้รับคำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลำดับก่อน - หลังการให้บริการรับยื่นเรื่องราว และระยะเวลาในการเสนออนุมัติ ดังนั้นสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ควรมีการจัดให้มีบัตรคิวลำดับก่อน - หลัง และลดระยะเวลาในการเสนออนุมัติ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มาก เนื่องจาก

มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก อาจเป็นไปได้ว่าสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน พยายามพัฒนางานการลดขั้นตอนต่างเพื่อให้บริการจะไม่ยุ่งยาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตรวจสอบสภาพพื้นที่เวลายื่นเรื่องราว ดังนั้นสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จึงควรจัดให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มาก เนื่องจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ ดังนั้น สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ควรขยายที่จอดรถเพื่อเพิ่มความสะดวกในการจอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ

5. ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มากที่สุด เนื่องจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีการได้รับข้อมูลข่าวจากวารสารหรือ ปฏิทิน ของสำนักงาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ดังนั้น สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ควรให้เจ้าหน้าที่ออกไปประชาสัมพันธ์ เป็นประจำเพื่อส่งผลให้การบริการได้สะดวกมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะพอที่สรุปรวมได้ดังนี้

ควรศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และนำไปปรับให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานทรัพย์สินและได้ทราบถึงจุดประสงค์ของผู้เข้าที่มีต่อการบริหารงานของสำนักงาน