

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว<sup>1</sup>  
Satisfaction of the People to the Service of the Registration Department at  
Kannayao District Office

จารุกิตต์ จิณะไชย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการกับความพึงใจของผู้มารับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ด้านทัศนคติการให้บริการ ด้านการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว จำนวน 172 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการข้อมูลคือ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลความสัมพันธ์ระหว่าง ทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ทัศนคติการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) การรับรู้ถึงภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4) สถานที่การให้บริการ ในการให้บริการประชาชน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (5) การรับรู้ถึงความต้องการ ของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (6) ทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ มีผลต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, และการให้บริการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว

Abstract

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

This independent study of satisfaction of the people to the service of the Registration Department at Kannayao District Office aims to (1) study the level of satisfaction of the people to the service of the Registration Department at Kannayao District Office (2) To study the relationship between the factors of the service and the clients' satisfaction of Kannayao's Registration Department of its procedures, services, facilities, and staffs, response The researcher had conducted a survey research by analyzing the operation data of quantitative research. The samples are the 172 people who received the registration service. This study employed questionnaire to collect data and the statistic used in analyzing the data were percentage, mean, and standard deviation. Those factors resulted in the satisfaction to the service of the Registration Department at Kannayao District. The analysis of Pearson's correlation efficiency found that (1) the overall satisfaction of the people to the service of the Department was highest (2) the attitudes towards the service of the staff at the Registration Department was high (3) the perceived image of the staff at the Department was high (4) the average of satisfaction to the office was high (5) the response of the staff at the Department to the people's needs was high (6) the theory of satisfaction of service affected the service of the Registration Department at Kannayao District with statistic significant at .01 with high positive relation.

**Key Word:** satisfaction and service Department at Kannayao District

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นเขตการปกครองพิเศษตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นทบวงการเมือง มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งและเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน อยู่ในตำแหน่งตามวาระคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง กรุงเทพมหานครแบ่งงานตามอำนาจหน้าที่ออกเป็น 17 สำนักกับ 50 สำนักงานเขต สำนักงานเขตคันนายาว เป็นหนึ่งใน 50 เขต ของกรุงเทพมหานครฝ่ายทะเบียน เป็นฝ่ายที่มีประชาชนมาติดต่อราชการเพื่อทำธุรกรรมมากเป็นอันดับต้นๆ ของสำนักงานเขต ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเกิด แจ้งตาย ทำบัตรประจำประชาชน จดทะเบียนสมรส เปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล คัดสำเนาเอกสารส่วนตัว และการออกเลขที่บ้าน ทั้งนี้ฝ่ายทะเบียน ผู้วิจัยเป็นข้าราชการของสำนักงานเขตคันนายาว สังกัดฝ่ายปกครอง ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะมีประชาชนเข้ามาร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนว่ามีบริการด้วยสีหน้าที่แสดงออกด้วยความไม่พอใจ รวมถึงไม่ไ้รายละเอียดที่ชัดเจนกรณีประชาชนสอบถามปัญหาต่างๆ

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีการศึกษา การให้บริการของสำนักงานเขตคันนายาว เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาวว่ามีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหนจากการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว

### คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยการให้บริการด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว ด้านทัศนคติการให้บริการ ด้านการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ

ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ Applewhite (1965 อ้างถึง ใน รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์, 2553, หน้า 33) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติ งาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

กูด (Good, 1973 อ้างถึง ในชาติรี คุ่มอนุวงศ์, 2553, หน้า 10 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โวลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน พรพิมล คงฉิม, 2553, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้ รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เดวิส (Davis, 1976 อ้างถึงใน จิรพงษ์ สุทธะมุสิก, 2556, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการ พื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของมนุษย์เป็น ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อ สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มัลลินส์ (Mullins, 1985 อ้างถึงใน จีรพงษ์ สุทธะมุสิก, 2556, หน้า 10) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรูสึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้าน ปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง พยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อ บรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ เป็นสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นการหมุนเวียนต่อไปอีก

เคลิร์ก (Quirk, 1987 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บรรลือ, 2556, หน้า 11) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ โอลิเวอร์ (Oliver, 1997 อ้างถึงใน มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์, 2556, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

ฮอร์นบี (Hornby, 2000 อ้างถึงใน ไพธิชิล เจ๊ะอาแซ, 2562, หน้า 54 ) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรูสึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรูสึกที่พอใจ

Philip Kotler 2003 (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2556, หน้า 8) ได้ให้ ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรูสึกของบุคคลว่ารูสึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

กฤติยา เสตะพันธุ์ (ปัทิตตา หวายสันเทียะ, 2553, หน้า 21) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรูสึก ทัศนคติ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเป็นไปในทิศทางบวกถ้าสิ่งนั้นจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ และเป็นไปตามที่คาดหวังได้ความพึงพอใจจึงเกิด

ศรวานี แดงไสว (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอ ในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็น ได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารูสึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรูสึกพึงพอใจได้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายการให้บริการ

Douglas (2007, อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติ ที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผล

Kotler (2010 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึงปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

Millet (2012 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อดุลย์ จาตุรงค์กุล ( อ้างถึงใน วชิราภรณ์ มงคลนาวิน, 2556, หน้า 739) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559, หน้า 6) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถรับบริการได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559, หน้า 6) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มิตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจิ้น (อ้างถึงใน สวรรยา เวสประชุม, 2559, หน้า 12) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนด มิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่ง สำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรง กับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ ลูกค้า นั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหา ตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

#### **คุณภาพการให้บริการที่ดีของงานบริการ**

Bitner (1990 อ้างถึงใน กนกวรรณ นาสมปอง, 2555, หน้า 20) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจาก ลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้าย กับทัศนคติ หรือเป็น ลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

Wisher & Corney (2001 อ้างถึงใน สัจพร พิงพิพัฒน์, 2557, หน้า 12) กล่าวถึงคุณภาพการ ให้บริการเอาไว้ว่า เป็นแนวทางในการที่จะ ศึกษาการวิเคราะห์ SERVQUAL ที่สำคัญ ซึ่งนักวิชาการทั้งสอง ท่านนั้นมีข้อเสนอเอาไว้ว่า ด้าน คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจการวินิจฉัยที่ต้องการทราบถึงสาเหตุ เหตุผลเกี่ยวกับความ เป็นเลิศในด้านของให้บริการ (Superiority of the Service)

Hoffman and Bateson (2006 อ้างถึงใน สุปราณีศรีรัตนะ, 2557, หน้า 7) สรุปเกี่ยวกับการบริการ ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้อง สร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่ง ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือต้องรับฟังข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย จะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุง ให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความ คาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

Leon Duguit (1928 อ้างถึงใน สุภัทณี เปี่ยมสุวรรณกิจ, 2561, หน้า 27) ได้ให้คำจำกัดความของ บริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและการควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการ ก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพา อาศัยกันในความ เป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าว Gaston Jeze (1928 ,p, 16 อ้างถึงใน สุภัทณี เปี่ยมสุวรรณกิจ, 2561, หน้า 27) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการ สาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมี ความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้อง ดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้น ได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น

Rene Chapus (2000 อ้างถึงใน สุภัทธี เปี่ยมสุวรรณกิจ, 2561, หน้า 28) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่ากิจกรรมอย่างหนึ่ง อย่างไม่ใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจการนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

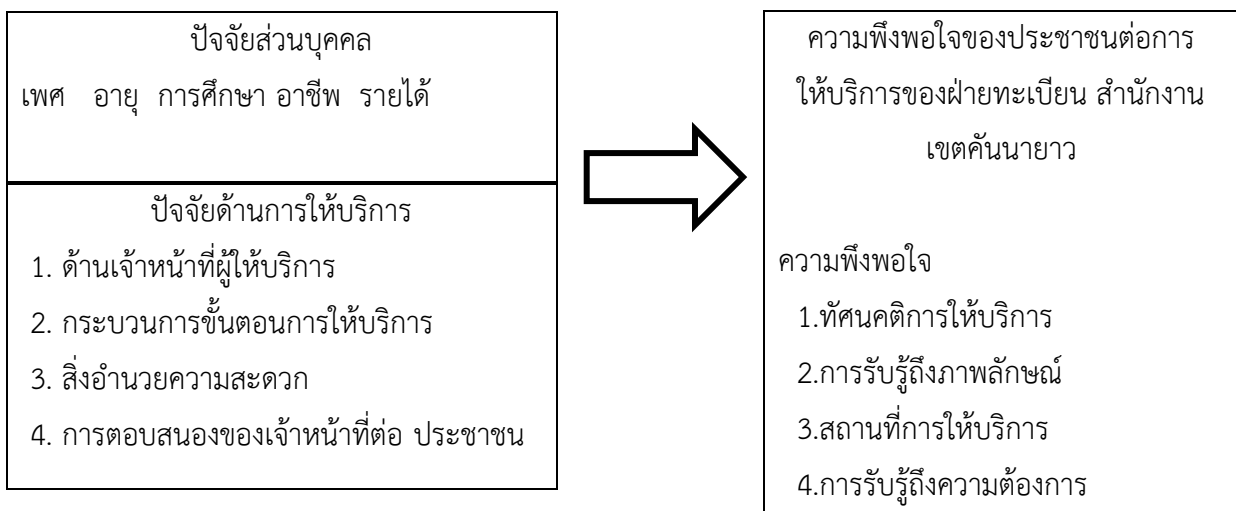
ศาสตราจารย์ ฌ็อง ริเวโร (อ้างถึงใน เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556, หน้า 12) นอกจากการใช้อำนาจของรัฐในการควบคุมการใช้สิทธิและเสรีภาพของเอกชนแล้ว องค์กรของรัฐฝ่ายบริหารยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกิจกรรมอีกอย่างหนึ่งที่เรียกว่า "การบริการสาธารณะ" (Public Service) คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมอันที่จะได้รับบริการจากภาครัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมี ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีวิธีดำเนินการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อจะอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อมูล ความพึงพอใจของการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว

ขั้นตอนการศึกษาวิจัย

1. การศึกษากระบวนการสร้างแนวความคิดจากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการต่างๆ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

2. การสืบค้นและการเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ (Documentation Research) ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ บทความ แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงขอบเขตเนื้อหาและปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเชื่อถือได้ สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยหรือออกแบบสอบถามและนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนากรอบแนวความคิดงานวิจัยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

3. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเข้าสู่กรอบแนวคิด จากนั้นนำกรอบแนวคิดที่ได้ไปสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ไปเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ซึ่งครอบคลุมตัวแปร เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น เช่น ความต้องการเพิ่ม หรือเสนอแนะความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้เพิ่มมากขึ้นไป

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทกลุ่มตัวอย่าง 172 ตัวอย่าง สรุปได้ว่า จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 55.23 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-40 มากที่สุด จำนวน



71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด 65 คน คิดเป็นร้อยละ 37.79 และมีอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.04

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว พบว่าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.56$ ) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับ 1 คือ การรับรู้ถึงภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.65$ ) รองลงมาคือ การรับรู้ถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.55$ ) สถานที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.53$ ) ทักษะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.49$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว จากการศึกษา พบว่าปัจจัยในด้านการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว พบว่าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.60$ ) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.64$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.63$ ) ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.60$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.53$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยให้บริการกับความพึงพอใจในกาให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว

4.1.1 จากการทดสอบสมมติฐานหลัก พบว่าปัจจัยในด้านการให้บริการกับความพึงพอใจ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก ( $r = .979$ , Sig = 0.000)

จากการทดสอบสมมติฐานย่อย พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับด้านทักษะการให้บริการ ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก ( $r = .988$ , Sig = 0.000)

จากการทดสอบสมมติฐานย่อย พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กับด้านทักษะการให้บริการ ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก ( $r = .978$ , Sig = 0.000)

จากการทดสอบสมมติฐานย่อย พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับด้านทักษะการให้บริการ ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก ( $r = .977$ , Sig = 0.000)





จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ขอเสนอแนะแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

## 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว โดยเน้นการพิจารณา ดังนี้

1.1.1 ด้านที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ ควรจัดให้มี จุดที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ให้เด่นชัด สะอาด มีหนังสือพิมพ์ที่ฉบับเป็นปัจจุบัน ไว้ให้บริการประชาชนเวลาที่นั่งรอ

1.1.2 ด้านการมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้สืบค้นข้อมูล ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้ให้สืบค้นข้อมูลมากกว่า 1 ตัว และมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงพอในการสืบค้นข้อมูล

1.1.3 ด้านบริการจุดเดียวครบทุกด้านหรือ (One Stop Service) ควรให้เป็นรูปธรรม ที่สามารถใช้งานได้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ที่ประจำศูนย์ BFC (Bangkok Fast Clear) ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อตอบสนองต่อการใช้บริการของประชาชน ที่จะสามารถติดต่อราชการโดยไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่หลายคน หลายจุด จะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน (One Stop Service) ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

## 3. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการ ศึกษาเชิงเปรียบเทียบการให้บริการประชาชน ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงทฤษฎี ความพึงพอใจของการให้บริการฝ่ายทะเบียนต่อให้บริการของประชาชน

3.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน เพื่อเป็นการยืนยันทฤษฎีความพึงพอใจ

## บรรณานุกรม

กฤติยา เสตะพันธุ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ ในสำนักงาน

ปลัดกระทรวงกลาโหม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ ไวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา.

จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และปิยวิษ วสุสิริกุล. (2561) รายงานการสำรวจและประมวผล การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง.

- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้าน  
เก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- นายธีรยุทธ ปัตตาเทสัง. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ ตำบลพิเศษ  
กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2545). หลักการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- พรวิภา ตั้งฐิ์ฐาน. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกไกร  
ลาศ จังหวัดสุโขทัย.
- มริษา ไกรง. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางสาย  
กรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73).
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง. (2557). ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศรวานี แดงไสว. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร.  
การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุนันทา ทวีผล สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหา  
พิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริิหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา  
อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). การตลาดบริการ (Principles of service marketing and  
management). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.