



ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร
กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ปวีณา โกคุณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรทวิปริญญาโท
ทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดลพบุรี
คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีการศึกษา 2564

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร
กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ปวีณา โกศล

การศึกษาค้นคว้าอิสระทางการจัดการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง



โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบรายงานผลการศึกษา

วิชา PBA 6189

การศึกษาค้นคว้าอิสระทางการจัดการ

(Independent Studies in Management)

ชื่อเรื่องการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร
กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ชื่อผู้เขียน นางสาวปวีณา โกคุณ

รหัสนักศึกษา 6227952407

ปีการศึกษา 2564

อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและเห็นสมควรอนุมัติให้รายงานการศึกษาค้นคว้า
อิสระทางการจัดการฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรทวิปริญญาโททาง
รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลงชื่อ

ดร.ฉวีวรรณ ปุรานิติ

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปวีณา โกคุณ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ฉวีวรรณ ปุรานิติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการและรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 200 คน โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงระบบจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการและรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ สุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ได้จากการศึกษา ควรมีเกี่ยวกับ

การพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเพื่อเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิภาพสูงขึ้น และควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

ABSTRACT

Title of Independent Study	Registration and Card Service Efficiency A Case Study of Keang Khoi District Office Saraburi Province.
Student's Name	Miss Paweena Korkoon
Degree Sought	Master of Public Administration and Master of Business Administration
Academic Year	2021
Advisor	Chawewan Puranitee Ph.d.

This study aims to investigate the efficiency and satisfaction in Registration and Identification Card Service at the Kaeng Khoi District Office, Saraburi Province. The instrument used for data collection was questionnaire and the samples size in the study was 200 randomly selected client in Registration and Identification Card Section. The study shows that all 4 sectors of satisfaction services are relatively good. The highest satisfaction rate was government officer followed by service channels, service process and facilities. From the study, it is recommended that the officer shall be trained and developed in response to better service in all aspects. In addition, the study shall be executed in other offices (sub-district) for more efficient officers and better services consequently.

Keyword: Efficiency, Satisfaction Service

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ฉวีวรรณ ปุรานิติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณท่านนายอำเภอแก่งคอย ปลัดอำเภอแก่งคอย และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ทุกคน ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าพเจ้าในการเข้าไปเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอแก่งคอย ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประมวลผลเพื่อทำการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และทันสมัยและยังเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาโครงการทวีปริญญาโทฯ รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดลพบุรี ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจจนกระทั่งสามารถทำการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้าย ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงและโครงการทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ ที่ทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ สัจคม มิตรภาพจากเพื่อน พี่น้อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ปวีณา โกศล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญตาราง.....	(11)
สารบัญภาพ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
3. คำถามการวิจัย.....	4
4. สมมุติฐานการวิจัย.....	4
5. ขอบเขตการวิจัย.....	4
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย.....	5
7. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	27
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	33
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
1. วิธีดำเนินการศึกษา.....	45
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	46
4. ลักษณะของเครื่องมือ.....	47
5. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	48
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
7. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	51
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	52
3. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)	54
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกเป็น ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	61
- ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-test, ANOVA.....	69

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
1. สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	83
2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	84
3. การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย.....	85
4. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	87
5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	88
ภาคผนวก	
ก ข้อมูลพื้นฐานของที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	89
ข แบบสอบถาม.....	95
ค ประมวลภาพกิจกรรมการแจกแบบสอบถาม.....	99
บรรณานุกรม.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ.....	58
2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ.....	59
3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ...	60
4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	61
5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ.....	62
6	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้.....	63
7	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามลักษณะงาน ที่มาติดต่อ.....	64
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่ง คอย จังหวัดสระบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	65
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่ง คอย จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	67
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่ง คอย จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	69
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่ง คอย จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	70
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่ง คอย จังหวัดสระบุรี.....	72

ตาราง	หน้า
13 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกตามเพศ.....	73
14 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกตามอายุ.....	74
15 ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (อายุ)	75
16 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	76
17 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
18 ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (ระดับการศึกษา)	78
19 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกอาชีพ.....	79
20 ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (อาชีพ)	80
21 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกรายได้.....	81
22 ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD)(รายได้).....	82
23 แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและ บัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัด สระบุรี จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ.....	83

ตาราง		หน้า
24	ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (ลักษณะงานที่มาติดต่อ.....	84
25	สรุปการทดสอบสมมติฐานประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่า การอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล....	85

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48
2	ภาพถ่ายอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	108
3	แผนที่อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	110

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานบริการประชาชน เป็นนโยบายที่สำคัญของกรมการปกครอง ซึ่งได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน สอดรับกับนโยบายรัฐบาลในการอำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และสอดคล้องกับบริบทสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน ตามแนวทางมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) หน้าที่ของฝ่ายปกครอง คือ ทำให้ประชาชนทุกชั้นน้อยลง สุขมากขึ้น ดังนั้น การขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครองที่เป็นรูปธรรม โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) โดยให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เน้นเรื่องความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้มีการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ และทันสมัย มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย

งานทะเบียนของกรมการปกครองในฐานะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงบทบาทให้รองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การบริการงานทะเบียนในปัจจุบันมีสำนักทะเบียนที่เปิดให้บริการประชาชนในแต่ละท้องที่ ดังนี้ สำนักทะเบียนจังหวัด ตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัด 76 แห่ง ให้บริการคัดรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวบัตรประชาชน สำนักทะเบียน

อำเภอ 878 แห่ง ให้บริการงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนทั่วไป (ข้อมูลด้านการทะเบียนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย , 24 มี.ค.64)

การให้บริการแก่ประชาชนนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญของผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ดังที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 76 วรรคหนึ่ง บัญญัติไว้ว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ” โดยความในวรรคหนึ่งนี้ ได้บัญญัติเพื่อให้รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารเครื่องมือของรัฐให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และมีประสิทธิภาพ และกำหนดหลักการการบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่ราชการร่วมกันอย่างเป็นระบบของทางราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น การบริหารราชการแผ่นดินต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนที่จะได้รับเป็นหลัก นอกจากนี้ ยังได้กำหนดหลักการเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชน ไม่ใช่เป็นผู้ปกครองประชาชนอย่างเช่นในอดีต และในการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ ต้องร่วมมือช่วยเหลือกันเพื่อให้การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

งานทะเบียนเป็นงานพื้นฐานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคน ไม่ว่าจะเป็นในอดีตหรือในปัจจุบัน ประชาชนมีความจำเป็นต้องพึ่งบริการด้านงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าราชการอำเภอ ทุกอำเภอ หรือสำนักทะเบียนเขตท้องที่ ทุกท้องที่ เพราะตั้งแต่คนเราเกิดมานั้น ก็ต้องมีการแจ้งเกิดกับนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดตามที่กฎหมายกำหนด เพราะฉะนั้นงานบริการประชาชนจึงมีความสำคัญ งานบริการประชาชนด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการด้านงานทะเบียนและบัตร อาทิ งานทะเบียนราษฎร

เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าไปในทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ ในเอกสารการทะเบียนราษฎร ฯลฯ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมี บัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก การขอทำบัตรกรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหาย/ ชำรุดในสาระสำคัญ/ถูกทำลาย กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่ กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การขอตรวจสอบหลักฐานการทำบัตร ฯลฯ และงานทะเบียนทั่วไป เช่น การจดทะเบียน สมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว การเปลี่ยนชื่อสกุล พินัยกรรม ฯลฯ สำนักทะเบียนอำเภอ นายอำเภอคือนายทะเบียนอำเภอ ทั้งนี้ การให้บริการด้าน งานทะเบียนและบัตร ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีความสำคัญ ต่อการให้บริการและเป็นการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในพื้นที่ต่างๆ

สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและ หน้าที่ของที่ว่ากรมอำเภอแก่งคอย โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8 (4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 14 ตำบล 117 หมู่บ้าน มีประชากรชายประมาณ 33,831 คน และประชากรหญิงประมาณ 34,684 คน รวมทั้งสิ้นมีประชากรประมาณ 68,515 คน ถือว่าเป็นจำนวนประชากร ในพื้นที่ค่อนข้างมาก ทำให้มีประชาชนมาติดต่องานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคอยเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้งานบริการที่ให้บริการแก่ประชาชน ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่สะดวกรวดเร็ว ทำให้งานบริการเกิดความล่าช้า ส่งผลให้ ประชาชนไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคอย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุด และเป็นการยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนอง ความต้องการผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

3. คำถามการวิจัย

3.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับใด

3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในระดับใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

4. สมมุติฐานการวิจัย

4.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา โดยกำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ

ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะงานที่มาติดต่อ โดยอาศัยปัจจัย 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านช่องทางในการให้บริการ
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

- 5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มาติดต่อราชการและรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 200 คน

- 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน 2564

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย

6.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

6.2 สำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยวัดจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจจากการรับบริการนั้นๆ มากน้อยเพียงใด

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กับผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการและให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ แต่งกายเรียบร้อยและประพฤติตนอย่างเหมาะสม

งานทะเบียนและบัตร หมายถึง

1. งานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าไปในทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ฯลฯ

2. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ครั้งแรก การขอทำบัตรกรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหาย/ชำรุดในสาระสำคัญ/ ถูกทำลาย กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่ กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การขอตรวจสอบ หลักฐานการทำบัตร ฯลฯ

3. งานทะเบียนทั่วไป เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียน รับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว การเปลี่ยนชื่อสกุล พิณัยกรรม ฯลฯ

นายทะเบียน หมายถึง นายอำเภอแก่งคอยเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคอย และอาจมอบอำนาจให้ปลัดอำเภอ อำเภอแก่งคอย คนใดคนหนึ่งปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน สังกัดสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี” ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิเคราะห์ ตลอดจนสามารถอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) (อ้างอิงใน เศษสิทธิ์ กิตติสุบรรณ, 2560, หน้า 5) เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

1. เพศ จูดิธ บัตเลอร์ (Judith Bulter, 1992) (อ้างอิงใน เศษสิทธิ์ กิตติสุบรรณ, 2560, หน้า 5) เป็นภาวะที่แตกต่างกันทางกายภาพระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ที่ไม่ได้เป็นข้อเท็จจริงทางชีวภาพเพียงอย่างเดียว แต่เป็นภาวะความแตกต่างที่สังคมให้ความหมายไว้ และมีการถ่ายทอดสืบต่อความแตกต่างนี้จนกลายเป็นความรู้โดยมีภาษาเป็นเครื่องมือในการสถาปนาความรู้ดังกล่าว

2. อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องการเมืองความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล

3. ระดับการศึกษา Dewey John (1999) ระดับการศึกษา หมายถึง วิธีการส่งผ่านจุดมุ่งหมาย และธรรมเนียมประเพณีให้ดำรงอยู่จากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง โดยทั่วไป การศึกษาเกิดขึ้นผ่านประสบการณ์ใด ๆ ซึ่งมีผลกระทบเชิงพัฒนาต่อวิธีที่คนคนหนึ่งจะคิด รู้สึกหรือกระทำแต่ในความหมายเทคนิคอย่างแคบ การศึกษาเป็นกระบวนการอย่างเป็นทางการซึ่งส่งผ่านความรู้ ทักษะ จารีตประเพณี และค่านิยมที่ส่งสมมาจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง นั่นคือ การสอนในสถานศึกษา สำหรับปัจจุบันนี้มีการแบ่งระดับชั้นทางการศึกษาออกเป็นชั้น ๆ เช่น การศึกษาปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งนี้รวมไปถึงระดับอาชีวศึกษา อุดมศึกษา และการฝึกงาน

4. อาชีพ IM2 (2560) อาชีพ คือ การทำมาหากินของมนุษย์ เป็นการแบ่งหน้าที่การทำงานของคนในสังคม และทำให้ดำรงอาชีพในสังคมได้ บุคคลที่ประกอบอาชีพจะได้ค่าตอบแทน หรือรายได้ที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และสร้างมาตรฐานที่ดีให้แก่ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ซึ่งความสำคัญของการประกอบอาชีพ จำแนกได้ดังนี้

- ทำให้มีรายได้ประจำเลี้ยงตนเองและครอบครัวโดยซื้อหรือจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต

- ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

- ทำให้มีโอกาสสร้างชื่อเสียงให้แก่ตนเองและวงศ์ตระกูล เป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม

- ทำให้มีฐานะและหลักฐานมั่นคง เป็นที่เคารพนับถือของบุคคลอื่น ๆ

- ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองที่มีประโยชน์แก่สังคมโดยส่วนรวม

กณิศา อุปพงศ, 2563, หน้า 19, กล่าวไว้ว่า ความเชื่อพื้นฐานของแนวคิดประชากรศาสตร์นั้น มีแนวคิดที่ว่า บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปด้วย นักการตลาดจึงใช้แนวคิด เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เพื่อแบ่งส่วนตลาด และเป็นแนวทางในการออกแบบหรือกำหนดสินค้า หรือบริการ ให้ครอบคลุมต่อความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน

ลักษณะประชากร (Sociodemographic) ตามความหมายที่อธิบายโดย ศิริรัตน์ (2550) (อ้างอิงใน กณิศา อุปพงศ, 2563, หน้า 19) คือ ความแตกต่างของประชากรในด้านต่าง ๆ ที่นำมาเป็นปัจจัยสำหรับการแบ่งส่วนตลาดเพื่อกำหนดกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายซึ่งความแตกต่างของลักษณะประชากรนี้ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ลักษณะประชากรนี้เป็นตัวแปรที่ทำการตรวจวัดได้ง่าย ประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันด้านทัศนคติและพฤติกรรมในการบริโภค นักการตลาดใช้ประโยชน์ของตัวแปรนี้ เพื่อแบ่งส่วนตลาด และประเมินพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น ในปัจจุบันผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น หรือ ผู้หญิงขับรถมากขึ้น

2. อายุ (Age) กลุ่มอายุของประชากรที่แตกต่างกันทำให้รสนิยม ความชอบต่างกัน และความต้องการหรือรสนิยมของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ทำให้ต้องการผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน การกำหนดสินค้าหรือบริการจำเป็นต้องตอบสนองให้ตรงตามตัวแปรด้านอายุ

3. การศึกษา (Education) ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความแตกต่างต่อการเลือกซื้อสินค้าในด้านต่าง ๆ เช่น ราคา คุณภาพ เป็นต้น ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า มีแนวโน้มที่จะมีอาชีพที่สร้างรายได้ได้มากกว่าส่งผลให้มีอำนาจในการซื้อที่สูงกว่า มีตัวเลือกที่มากกว่า หรือสามารถซื้อสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดีกว่า

4. อาชีพ (Occupation) อาชีพเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความแตกต่างของ พฤติกรรม ผู้บริโภค ในทิศทางที่ใกล้เคียงกับการศึกษา และรายได้

5. รายได้ (Income) ตลาดผู้บริโภคที่มีรายได้ปานกลางหรือรายได้ต่ำมีขนาดใหญ่กว่าตลาดของผู้บริโภครายได้สูง และสะท้อนถึงกำลังในการซื้อของกลุ่มเป้าหมาย

ภาวิณี (2554) (อ้างอิงใน กณิศ อู๋พงศ, 2563, หน้า 20) อธิบาย ลักษณะประชากรว่า ลักษณะประชากรมีความเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ของสินค้าหรือบริการ การเปลี่ยนแปลงของประชากรมีอิทธิพลต่อการเกิดขึ้น การหมดไป หรือการหมดความสำคัญของตลาด ลักษณะประชากรที่สำคัญประกอบด้วย

1. อายุ ความแตกต่างของอายุทำให้ผู้บริโภคมีความชอบ หรือความสนใจในสินค้าหรือกิจกรรมที่ต่างกัน การสร้างแรงจูงใจหรือการสื่อสารเพื่อเข้าถึงผู้บริโภคก็จะแปรผันไปตามช่วงอายุของผู้บริโภคเป้าหมาย

2. เพศ เป็นตัวแปรที่สำคัญสำหรับการผลิตสินค้า/บริการ ให้ตรงตามเพศของกลุ่มเป้าหมาย เพราะเพศเป็นปัจจัยที่กระตุ้น โน้มน้าวให้เกิดความสนใจที่ต่างกัน

3. เชื้อชาติ เป็นตัวกำหนดค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิต และวัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า และคุณลักษณะของสินค้า

4. รายได้ เป็นตัวแปรที่สะท้อนอำนาจการซื้อของผู้บริโภค ผู้ที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะสนใจสินค้าฟุ่มเฟือยและมีคุณภาพดี ในขณะที่ผู้มีรายได้น้อยจะเลือกสินค้าพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต รายได้จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่นักการตลาดใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ของผู้บริโภค

5. วงจรชีวิตครอบครัว ในช่วงเวลาแต่ละขั้นของวงจรชีวิตครอบครัวจะมีการบริโภคที่ต่างกัน เช่น ครอบครัวที่เพิ่งมีบุตรจะให้ความสนใจผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก เป็นต้น และยังเป็นปัจจัยที่สะท้อนบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ

6. ชนชั้นทางสังคม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความชอบ ทักษะคิดต่อสินค้า เช่น ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสินค้าที่มีราคาสูง ว่าเป็นตัวแทนของการแสดงออกทางฐานะ เช่น รถยนต์ บ้าน โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ข้อมูลลักษณะทางประชากร ช่วยให้นักการตลาดเห็นความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มย่อยในเป้าหมายที่ทำการศึกษา ปัจจัยลักษณะทางประชากรแต่ละด้านอาจส่งผลต่อกัน ให้เกิดความต้องการที่ต่างกันของกลุ่มย่อยได้ (ทวีศักดิ์, 2551)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (อ้างอิงใน เหมชาติ สุวพิศ, 2562, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นจะประกอบไปด้วย อายุ เพศ ขนาดสมาชิกในครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากทุก ๆ ผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันไป ดังนั้นนักการตลาดจึงจะใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศจะมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม การบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจจะมีสาเหตุมาจากการที่สตรีต้องทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยของผู้บริโภค โดยนักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือน ที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของการตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตาม ครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยกเกณฑ์รายได้ ร่วมกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์อื่น ๆ เพื่อกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

เหมชาติ สุวพิศ, 2562, หน้า 12 จึงสรุปได้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อันจะเห็นได้จากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายจาก เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่งผลให้ผู้บริโภค มีพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันออกไป

เจตนา ชิวเจริญกุล, 2562, หน้า 9 กล่าวไว้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ คือลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างกันของลักษณะโครงสร้างของร่างกาย อายุ รายได้ เป็นต้น ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์เหล่านี้จะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคล โดยความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคล จะมีพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน รวมไปถึงการตัดสินใจที่ต่างกัน สาเหตุเหล่านี้มาจากความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของแต่ละบุคคลนั่นเอง (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง

ความหมายของการให้บริการมีนักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายดังนี้

สุนารี แสนพยุห์ (2557) (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) การให้บริการ คือ กิจกรรมหรือวิธีกระบวนการ ส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ และเป็นสิ่งที่หายไปโดยเร็ว การบริการมีการทำขึ้นโดยการบริการและส่งมอบต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการทำสิ่งนั้นๆ ในเวลาที่มีการบริการและมุ่งไปสู่การเป็นเลิศทางด้านการให้บริการ

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) การให้บริการ หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือกระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้ การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพดี

คาร์เตอร์ กอร์ด Cater Gord, 1975 (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายความว่า การให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มารับบริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขการมารับบริการ อาทิ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก และการให้คำแนะนำ เป็นต้น

เลซ ทินี Lehtinen, 2001 (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ Groonroos, 1990 (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5,6) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตัน Stanton, 1981 (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับ การขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6 ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การปฏิบัติหรือกิจกรรมของกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความประสงค์ของกลุ่มบุคคลอื่นอีกกลุ่มหนึ่ง เรียกว่า ผู้ใช้บริการ ในเรื่องต่างๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการในขณะนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในกิจกรรมนั้นๆ

สมิต สัจฉกร 2542, (อ้างอิงใน อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, สุวิมล นภาพ่องกุล, 2559, หน้า 8) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการติดต่อโดยการกระทำที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ โดยการให้บุคคลอื่นๆ ได้ใช้วิธีการในทางอื่นด้วยความ

พยายาม หรือด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไปในการที่ทำให้บุคคลต่างๆ ที่มีเกี่ยวพันกัน ได้รับความสะดวก ถือได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งหมด เป็นการอำนวยความสะดวก ของผู้มารับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงดำเนินการได้หลากหลายวิธี ประเด็นสำคัญ คือ มีประโยชน์รวมทั้งเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่าการให้บริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง เรียกว่า ผู้ให้บริการ ให้ความสะดวก ต่างๆ ต่อบุคคลหรือกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่ง เรียกว่า ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มารับบริการ โดยตอบสนองความต้องการที่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการต้องการในขณะนั้น และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การให้บริการมีลักษณะ ดังนี้

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ ไว้ดังนี้ ขวัญเรือน คำไพเราะ (2554) (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ การบริการคือการกระทำที่เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ กระทำต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งผู้มาใช้บริการจะไม่รู้ก่อนว่าผู้ให้บริการ จะกระทำต่อตนเช่นไร จนกระทั่ง การกระทำในการบริการจะกระทำขึ้น ดังนั้น การคิดว่า จะซื้อบริการเพื่ออำนวยความสะดวกหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนที่จะ มีการเลือกใช้บริการ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการหรือผู้มารับบริการไม่รู้ถึงการปฏิบัติหรือ การกระทำก่อนตกลงใจเลือกซื้อ ทั้งนี้ คล้ายกับวิธีการเลือกผลิตภัณฑ์หรือการเลือกซื้อ บริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่ดูเจตคติ แนวคิด และสถานการณ์ที่เคย เกิดขึ้น มาตัดสินใจในแนวทางเลือกใช้สินค้านั้นๆ

3. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (inseparability) การปฏิบัติและการใช้บริการ จะมีขึ้นในเวลากระชั้นชิดกัน กับการดำเนินการให้บริการ โดยไม่เหมือนกันกับ ผลิตภัณฑ์สินค้า ซึ่งจะมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ก่อนแล้วค่อยมีการใช้บริการในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) แม้ว่าผู้ให้บริการจะเป็นคนเดียวกัน ในการให้บริการ แต่ให้บริการในเวลาที่แตกต่างกัน ก็อาจจะทำให้คุณภาพของการ

ให้บริการมีความแตกต่างกัน เพราะผู้ให้บริการแต่ละคนมีการปฏิบัติในการบริการที่ไม่เหมือนกัน โดยการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของคนนั้น (ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้) โดยขึ้นอยู่กับช่วงเวลาของการบริการ สภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ขณะให้บริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่เก็บรักษาไว้ไม่ได้ (perishability) ลักษณะการบริการ คือ เมื่อไม่ต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความว่างเปล่า ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนกับสินค้าอื่น ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาการบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non - ownership) การบริการไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที

จรัส สุวรรณมาลา 2539, (อ้างอิงใน อัญชติ คุณิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, สุวิมล นภาพองกุล, 2559 หน้า 8,9) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ ลักษณะมีตัวแปรที่จะนำมากำหนดคุณภาพของบริการ ได้ดังนี้

1. กฎหมายกำหนดให้ทำให้ถูกต้อง กล่าวคือ กฎหมายกำหนดว่าต้องมีการให้บริการขึ้น หมายถึงบริการที่ประชาชนมีความจำเป็นต้องมารับบริการ ได้แก่ การชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ กล่าวคือ มีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความเท่าเทียม ทัวถึง ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบ กล่าวคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการ ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน เท่าเทียมกัน มีการบริการที่ทั่วถึง ไม่มีข้อยกเว้นกับผู้มาใช้บริการในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มบุคคลที่มาใช้บริการ จึงถือว่าเป็นบริการที่ดี

4. ความเชื่อถือได้ สะดวก รวดเร็ว กล่าวคือ คุณภาพของการให้บริการที่ดี มีลักษณะสำคัญ ประกอบด้วย

4.1 เกิดความสะดวกต่อผู้มารับบริการ หมายถึง ไม่ว่าจะอยู่ ณ สถานที่ใด ก็สามารถใช้บริการได้ และยังเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น อาจพิจารณาความสะดวกได้จากการดำเนินการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงาน จัดให้มีจุด One -Stop Service จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว กล่าวคือ ผู้มารับบริการสามารถรับบริการได้ในเวลาที่ทันที โดยไม่ต้องเวลานาน

4.3 ระบบบริการมีความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของการบริการทำให้การบริการมีคุณภาพ สามารถวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าได้ มีระเบียบหรือแนวทางการให้บริการที่แน่นอน ขั้นตอนชัดเจน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น และมีข้อผิดพลาดน้อย

5. มีความชำนาญทางเทคนิคและวิชาการ คือ ความรู้ความชำนาญทางด้านเทคนิคและวิชาการ ส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพ อาทิ การจัดทำบัญชี แนวโน้มของการเมือง ระเบียบขององค์กร ฯลฯ

6. ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่างๆ คือ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม หน่วยงานต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนและเป็นธรรม ส่งผลให้การดำเนินการมีคุณภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และค่าบริการไม่สูงเกินไป

ฉัฐกฤตา ชิดนอก (2551) (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ ดังนี้

1. ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ เกิดจากงานบริการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ประชาชนผู้มาใช้บริการถ้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ก็จะพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ตรงตามที่ต้องการ ก็จะแสดงความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และองค์กรในเวลาเดียวกัน

2. งานบริการสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา และสามารถบ่งชี้ผลได้หลังจาการบริการแล้ว งานบริการสามารถทำได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นตอนเริ่มบริการ ระหว่างบริการ และการบริการตอนสุดท้าย ทั้งนี้ งานบริการไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องบริการในระหว่างการทำกิจกรรมอะไร

3. การบริการส่งผลไปถึงบุคลากรและองค์การ เมื่อบริการเสร็จสิ้นจะส่งผลในทันที ดังนั้นผลของการบริการจึงส่งผลทั้งทางบวกและทางลบได้ในทันที

4. การบริการหากเกิดข้อผิดพลาดแล้วแก้ไขโดยการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ก็จะเป็นการลดความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้น แต่ก็ไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการกลับมาพึงพอใจได้เหมือนเดิม

5. สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์การและบุคลากรในหน่วยงาน การบริการจะสร้างความรู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์การ โดยไม่มีข้อจำกัดโดยอาศัยวิธีการในการให้บริการว่าให้ความสำคัญเพียงใด

6. ผู้รับบริการจะจดจำภาพลักษณ์ที่ให้บริการ เพราะในความทรงจำของผู้รับบริการจะมีทั้งดีและไม่ดี ถึงแม้ว่าจะมีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น แต่หากความทรงจำเดิมที่ไม่ดียังอยู่ ก็จะจำภาพลักษณ์นั้นตลอดไป ผู้รับบริการกว่าจะลืมภาพลักษณ์เดิม ๆ ต้องอาศัยระยะเวลาานาน

7. เมื่อการให้บริการเกิดข้อผิดพลาด ผู้รับบริการจะรับรู้และเห็นข้อบกพร่องได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการจึงต้องควรระมัดระวังในการให้บริการมาก เพราะผู้รับบริการจะจดจำข้อผิดพลาดนั้นได้ในทันที

8. บุคลากรคือสิ่งสำคัญสำหรับการบริการที่ดี ถ้าหน่วยงานหรือองค์การได้บุคลากรที่เป็นคนดี มีความคิดดี ประพฤติตนดี มีการอบรมพัฒนาการให้บริการที่ดีอยู่ตลอดเวลา ก็สามารถสร้างการบริการที่ดีสำหรับองค์การได้เป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าองค์การได้บุคลากรที่ไม่ใส่ใจในการให้บริการ ไม่ฝึกฝนพัฒนาตนเอง ไม่มีใจรักในการบริการ ก็จะทำให้เกิดการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เกิดผลเสียต่อองค์การ

9. บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างงานบริการและทำलयงานบริการ การให้บริการที่ไม่ครบถ้วน ส่งผลเสียต่อองค์การ บุคลากรและองค์การหลายแห่งเคยได้รับการขนานนามว่าการให้บริการที่เยี่ยม เมื่อเปลี่ยนบุคลากรในการให้บริการ ถ้าการบริการไม่ดีดังเดิม หรือไม่มีคุณภาพ ผู้รับบริการก็จะไม่มาใช้บริการดังเดิม หรือการเสียลูกค้าเก่าไปนั่นเอง

จากความหมายลักษณะการให้บริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย มีความเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ มีความทั่วถึง เท่าเทียมกัน ไม่มีข้อยกเว้น และผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือได้ เป็นไปตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ อีกทั้งมีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ให้แนวคิดเรื่องหลักการให้บริการ ไว้ดังนี้

จุฑาโล ธรรมสัจย์ (2553) (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 8,9) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ต้องมีความสอดคล้องตรงกับความต้องการ ของผู้มาใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของ ผู้ใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการเพียงใด แต่ถ้าผู้มาใช้บริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การให้บริการนั้นอาจจะไร้ค่า
2. ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการที่มีคุณภาพ กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักขั้นต้น ดังนั้น การให้บริการจะต้องมุ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ แม้ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่ก็ยังคงเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่ความพึงพอใจของลูกค้าจะวัดได้ถึงคุณภาพ
3. การกระทำที่มีความครบถ้วน ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง กล่าวคือ ถ้าผู้ให้บริการกระทำกิจกรรมใดที่เกิดข้อผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วนกับกิจกรรมนั้น ผู้มารับบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ และแม้ว่าผู้ให้บริการจะกล่าวคำขอโทษ ก็ได้แค่เพียงบรรเทา แต่ไม่ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ

4. ต้องมีความพอดีกับสถานการณ์ การให้บริการต้องส่งทันเวลาในการส่งสินค้า ทั้งนี้ การส่งสินค้าได้ตามกำหนด ต้องคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้รับบริการ หรือ ผู้ใช้บริการ และตรงต่อความต้องการได้ทันเวลา

5. การให้บริการต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงแต่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการของตนฝ่ายเดียวไม่ได้ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหน่วยงาน สังคม ประชาชนและสิ่งแวดล้อม โดยการนึกถึงว่าการบริการของตนต้องไม่ส่งผลเสียต่อส่วนร่วมหรือผู้อื่น

พัชรี อิ่มอาบ (2553) (อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 9) ได้ให้หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หมายถึง การให้บริการหรือการกระทำที่ส่งผลประโยชน์จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ได้กระทำเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง มีการปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ปฏิบัติหรือกระทำแบบตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีอภิสิทธิ์ เป็นไปตามขั้นตอนอย่างเสมอภาคกัน ไม่มีการบริการในลักษณะพิเศษมากกว่าผู้รับบริการคนอื่น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่ากับผลที่ผู้ให้บริการได้รับจากการบริการ

5. หลักความสะดวก หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ ประหยัดในการใช้ทรัพยากร และจะต้องไม่สร้างขั้นตอนในการใช้บริการที่เกินความจำเป็น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 173-174) (อ้างอิงใน วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 9 ฉบับที่ 2, 2560, หน้า 4) กล่าวถึงหลักการบริการพื้นฐานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า ผู้บริการต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า ลูกค้า คือ บุคคลที่สำคัญ ลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจในการซื้อและมีความต้องการรับบริการ หากลูกค้า ได้รับประสบการณ์ที่ดีย่อมนำมาซึ่งรายได้สูงส่งอีก อีกทั้งลูกค้ายังมีอำนาจในการ ประชาสัมพันธ์โดยการสื่อสารอีกทางหนึ่ง

2. ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจในตอนแรกให้กับผู้มารับบริการ เพราะผู้มารับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจในการให้บริการในตอนแรก โดยต้องมี ส่วนประกอบคือ ผู้ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ เพราะความประทับใจแรก จะสร้างความรู้สึกที่พึงพอใจ และหากเกิดข้อผิดพลาด ก็จะทำให้ผู้รับบริการให้อภัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากความประทับใจแรกไม่ดี แม้ว่าจะบริการตรงตาม ความต้องการเพียงใด แต่ผู้รับบริการก็จะรู้สึกไม่ประทับใจ ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังกล่าว

3. คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการแล้วเติมเต็ม หมายถึง ผู้ให้บริการต้อง คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ แล้วเติมส่วนที่ขาดหายไป

4. ช่วยในการตัดสินใจของลูกค้า ในระหว่างที่ลูกค้ารับบริการบ่อยครั้งที่ลูกค้า ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ ผู้รับบริการอาจจะทำการสอบถามหรือ ขอความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ ในการนี้ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลกับลูกค้ามากที่สุดและ ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง

5. ควบคุมเวลาผู้รับบริการให้น้อยที่สุด เมื่อผู้รับบริการได้ทำการตัดสินใจ รับบริการแล้ว ผู้รับบริการต้องการให้เวลาทั้งหมดที่มีอยู่เพื่อ “ถูกบริการ” ดังนั้น ผู้ให้บริการไม่ควรจะให้ผู้รับบริการใช้เวลาเพื่อทำสิ่งอื่นๆ โดยไม่จำเป็น

6. มองจากมุมมองของลูกค้า การบริการย่อมมองในมุมมองของผู้ให้บริการ เนื่องจาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความต้องการที่แตกต่างกัน

7. ให้ลูกค้าออกแรงน้อยที่สุด เนื่องจากการบริการ คือ การอำนวยความสะดวกสบายกับผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้รับบริการจะรู้สึกสบายก็ต่อเมื่อตนเองไม่ต้อง ออกแรงทำสิ่งใดๆ ซึ่งการออกแรงเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ

8. ลูกค้าจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ การที่ลูกค้าได้รับบริการที่ไม่ประทับใจจะทำให้ผู้รับบริการจดจำประสบการณ์ที่ไม่ดี และจะมีการบอกต่อกับคนที่รู้จัก ทำให้เกิดผลเสีย

9. มองลูกค้าเป็นเจ้าหนี้ที่ต้องตอบแทนด้วยการบริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงเสมอว่า ผู้รับบริการ คือ บุคคลที่ผู้ให้บริการไปยืมสิ่งใดสิ่งหนึ่งมา และมีหน้าที่ต้องไ้คืน จะได้รับคืนในรูปแบบของการบริการ

10. สร้างความทรงจำที่ดีให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก คือ รู้สึกว่าตนเองเป็นคนพิเศษ ได้รับการบริการที่พิเศษ (Something Extra) เป็นการบริการที่ไม่เหมือนใครและไม่เหมือนกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่มีลักษณะธุรกิจประเภทเดียวกัน

หลักการการบริการที่ดี การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555, หน้า 2)

จากความหมายของหลักการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า หลักการให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเป็นหลัก แล้วนำสิ่งที่ต้องการหลักของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์กร โดยผู้ให้บริการจะต้องดำเนินกิจกรรมนั้น โดยมีความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ โดยต้องไม่ส่งผลเสียหายกับผู้อื่น

คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

อาเคอร์ (Aaker, 2004, unpagged; อ้างอิงใน ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, หน้า 10) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสาร หรือส่งมอบการบริการ ในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่างๆ โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นแล้ว ระดับความหวังต่อบริการ แยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับความคาดหวังที่ต้องการในใจว่าต้องการหรืออยากได้รับบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร

2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความต้องการที่คาดหวังบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุด และความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือ ช่วงที่ยอมรับได้

Lewis & Booms (1983) (อ้างอิงใน ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, หน้า 10) กล่าวว่า สิ่งที่ยืนยันว่าการบริการมีประสิทธิภาพเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เรียกว่า การบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะได้รับการบริการ

Schmenner (1995) (อ้างอิงใน ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับบริการว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือไม่ หากเป็นไปตามที่ต้องการ ผู้ใช้บริการก็จะให้คะแนนคุณภาพการให้บริการมาก ซึ่งเรียกว่าการบริการมีคุณภาพ แต่ถ้าการบริการนั้นไม่ตรงตามความต้องการ ผู้ใช้บริการก็จะให้คะแนนคุณภาพ น้อยหรือติดลบ หรือที่เรียกว่า ไม่มีคุณภาพในการบริการ นั่นเอง โดยในเรื่อง همینกันนี้ Lovelock (1996) กล่าวว่า iva ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่สามารถซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้ จะพิจารณาหรือวิเคราะห์ถึงคุณภาพการให้บริการก่อนที่จะเลือกใช้บริการหรือเลือกซื้อสินค้านั้น ๆ

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) (อ้างอิงใน ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, หน้า 10,11) การให้บริการที่มีคุณภาพ คือ การรับรู้ถึงการให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) โดยผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ดีกว่าสิ่งที่ ผู้รับบริการต้องการ ดังนั้น ก็จะทำให้เกิดคุณภาพของการบริการที่มาก ผู้รับบริการ มีความประทับใจ และเกิดความรู้สึกลอยกลับมารับบริการในครั้งต่อไปอีก ซึ่งเป็นเรื่อง ของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ การวิเคราะห์เรื่องนี้ สามารถบ่งชี้ถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยทำการวิเคราะห์จากการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับบริการกับผู้รับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ หรือความคาดหวัง ที่ได้รับมากกว่าหรือน้อยกว่าสิ่งที่ต้องการ ของผู้รับบริการ สิ่งที่น่าสนใจสิ่งหนึ่ง กล่าวคือ คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความ ต้องการของตนเอง เพราะฉะนั้น หากผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความ ต้องการของตน ก็จะทำให้การบริการ เกิดคุณภาพนั่นเอง

Crosby, Evans & Cowles (1990) (อ้างอิงใน ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, หน้า 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “Service Quality” หรือ คุณภาพการให้บริการ คือการบริการที่ ตรงกับความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นไปตามที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง

Zineldin (1996) (อ้างอิงใน ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, หน้า 11) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของ คุณภาพ หลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ปันณวัชร พัทธราวลัย, 2558, (หน้า 11,12) กล่าวว่า การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการ สิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของ

การบริการ สามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
- 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าว
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้และเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
- 7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง โปร่งใสตรวจสอบได้
- 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน
- 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาไพเราะ เป็นมิตร และเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการ
- 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

ชลิดา ศรีมณี (2558, หน้า 133) (อ้างอิงใน มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559, หน้า 20) อธิบายว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และหมายถึงระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Linder และ Brooks (อ้างอิงใน มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559, หน้า 20) อธิบายว่า หน่วยราชการจะเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. การมุ่งเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome-oriented)
2. สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (Accountable)
3. มีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น (Innovative and flexible)
4. พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (Open and collaborative)
5. มีความมุ่งมั่น (Passionate)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า คือ บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Kotler (2000) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 15) กล่าวว่า “การบริการ คือ การที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Kotler Philip (1994 : 57) (อ้างอิงใน วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 9 ฉบับที่ 2, 2560, หน้า 8) กล่าวถึง การบริหารจัดการ

คุณภาพโดยรวม (Total Quality Management:TQM) ว่าเป็นการบริหารจัดการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสินค้าให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพของการบริการจะคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพเกิดขึ้นจากความต้องการของลูกค้า (Quality Must Perceived by Customer) ความต้องการคุณภาพของลูกค้าเกิดจากความอยากที่ต้องการได้รับการตอบสนองจากการได้ใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการอย่างเต็มมูลค่าเงินที่ได้จ่ายออกไป

2. กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรจะต้องสะท้อนถึงคุณภาพ (Quality Must be Reflected in Every Company Activity) การดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ขององค์กรจะต้องมีการตรวจสอบการดำเนินการอยู่ตลอดเวลา

3. คุณภาพการบริการต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา (Quality can Always be Improved) การดำเนินงานในแต่ละครั้งองค์กรจะต้องมีการตรวจสอบการดำเนินงานและข้อดีข้อบกพร่องในการดำเนินงานหรือนำข้อเสนอแนะจากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4. บุคลากรขององค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Requires Total Employee Commitment) การจัดการคุณภาพไม่ใช่การปฏิบัติงานของผู้บริหารเพียงอย่างเดียว แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การสร้างและส่งมอบสินค้าและบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และส่งผลทำให้ลูกค้ากลับมาเป็นลูกค้าประจำ

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึงความสามารถโดยทั่วไปในการส่งมอบการบริการ ในระดับที่ลูกค้าคาดหวังระดับที่เพียงพอ หรือยอมรับได้ โดยคุณภาพการให้บริการมีสิ่งชี้วัดระดับของการบริการคือ มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายท่าน ให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ ดังนี้

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550) (อ้างอิงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, หน้า 8,9) ได้นิยามคำว่าประสิทธิภาพว่า คือการทำงานที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยกว่าผลผลิตที่ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Herbert A. Simon (1960) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่างานใด มีประสิทธิภาพให้ดูจาก ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้มา และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การภาครัฐจะมีการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ด้วย ซึ่งเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้ออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่างๆ ได้แก่

1) ปรับโครงสร้างองค์การ ตำแหน่ง เงินเดือน ขั้นตอนกระบวนการการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบที่ใช้อยู่ให้มีความยืดหยุ่น โดยมองว่าการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง จะเป็นการปิดกั้นความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ต้องปรับโครงสร้างองค์การให้เป็นแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน

2) ปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับชัดเจน ควรมีการออกแบบ กระบวนการทำงานใหม่ (Reengineering) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วในการตัดสินใจมากขึ้น โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจ จากผู้บังคับบัญชา

3) พัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้ และประสบการณ์รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

4) สร้างบรรยากาศองค์การแห่งการเรียนรู้โดยมีการให้รางวัลในการแสดงความคิดสร้างสรรค์และมีการเปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง

5) เขียนคำบรรยายลักษณะงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง

การปฏิบัติงานของข้าราชการนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านมุ่งเน้นปริมาณงาน พิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ
- 2) ด้านมุ่งเน้นคุณภาพงาน พิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน
- 3) ด้านมุ่งเน้นเวลาทำงานสำเร็จ พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

เปรียบเทียบจากมาตรฐานที่กำหนด

4) ด้านที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พิจารณาจากการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

ซึ่งหลักในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้อง กับแนวคิดของ Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1958) (อ้างอิงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, หน้า 9,10) ที่ได้ให้แนวคิดที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และผู้รับบริการเกิดความพอใจ

2) ปริมาณงาน (Quantity) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด

3) เวลา (Time) ใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านเงิน คน วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า

โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลถูกกำหนดด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ (วรจิตร หนองแก, 2540) (อ้างอิงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, หน้า 10)

1) ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความพยายาม ความตั้งใจ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เนื่องจากคนที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความพยายาม และมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ที่มีแรงจูงใจต่ำ

3) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะเป็นขวัญและกำลังใจสนับสนุน ให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, (หน้า 10,11) สรุปคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ที่พิจารณาจากตัวชี้วัดคือ ความประหยัด ต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด สำเร็จได้ตามเป้าหมาย เกิดความคุ้มค่าและงานมีคุณภาพในทุกขั้นตอน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่างๆ ได้แก่ การปรับโครงสร้าง องค์การให้การทำงานมีความยืดหยุ่น มีการกระจายอำนาจโดยมีสายการบังคับบัญชา ในแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน ปรับองค์การให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น และในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการกำหนด ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการประเมินไว้อย่างชัดเจน และการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรผู้ปฏิบัติ จะต้องได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นแรงผลักดัน ให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความพยายาม ความทุ่มเท จนงานนั้น บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ การที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเกิดจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งนับว่ามีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายของนิยามคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ น้อยกว่าผลผลิตที่ได้ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร

ประหยัดเวลา ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด สำเร็จได้ตามเป้าหมาย เกิดความคุ้มค่า และงานมีคุณภาพในทุกขั้นตอน แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีการเพิ่มความพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

เทคนิคการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ 2540, (อ้างอิงใน วาริพร ชูศรี, สิงหนาท เอียดชัย, 2561 หน้า 21) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างความประทับใจสำหรับผู้รับบริการ สามารถทำได้หลายวิธี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน จะต้องมีวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพทำได้หลายทาง
 - 1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว โดยมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา
 - 1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยจัดให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ
 - 1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ
 - 1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว โดยจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น
 - 1.4.1 การจัดเวลาทำการ
 - 1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ
 - 1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกและเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก หากประชาชนได้รับความสะดวกมาก จะทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ ควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาให้น้อยลงที่สุด ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอคิวอย่างสมคูลกับงานบริการ

2.2 สถานที่ที่มีความเรียบร้อย ไม่สกปรก ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจเมื่อไปใช้บริการในสถานที่ที่ไม่สกปรก และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

2.3 มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ เช่น ผู้รับบริการที่มีความผิดปกติทางด้านร่างกาย หรือจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คนชราที่ไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยอาจจะเป็นการบริการถึงสถานที่บ้าน เป็นต้น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการ ด้วยตัวบุคคล

Samuel C. Certo and S. Trevis Certo, 2012 (อ้างอิงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, หน้า 11) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานออกมาได้มีประสิทธิภาพ

หรือไม่นั้น ลักษณะส่วนบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยลักษณะส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่จะมาปฏิบัติงานนั้นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีความเป็นผู้นำ มีทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ตลอดจนได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอีกประการหนึ่งคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ แรงผลักดันขับเคลื่อนและสิ่งที่กำหนดทิศทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ผู้ที่มีแรงจูงใจในการจะทำสิ่งใดจะทำให้เกิดความพยายามเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย อย่างไม่ย่อท้อ ซึ่งหากผู้ที่ขาดแรงจูงใจในการทำสิ่งใด ๆ จะทำให้ล้มเลิก และยอมแพ้ไปก่อนที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยแรงจูงใจประกอบด้วย ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยภายนอก คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกตัวบุคคล เช่น รายได้ ผลตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ที่ทำให้บุคคลพึงพอใจและกระตุ้นให้นำความสามารถที่มีอยู่ออกมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความมุ่งมั่น และความปรารถนา ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น เช่น การประสบความสำเร็จในการทำงาน องค์การจึงต้องสร้างแรงจูงใจที่จะสามารถกระตุ้นให้บุคลากรนำศักยภาพที่มีทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ย่อท้อจนสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (กัญญภัค จันทรฤทธิ์, 2561) (อ้างอิงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, หน้า 11,12) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham Zaleanick (1997) (อ้างอิงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, หน้า 12) ที่กล่าวว่า ความต้องการภายนอกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความปลอดภัย และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการในการมีหมู่คณะ ความต้องการด้านความรู้สึกรัก ความจงรักภักดี ความเป็นพวกพ้อง ความต้องการมีศักดิ์ศรี

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ วัดได้ 2 รูปแบบ คือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจะได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการในลำดับต่อไป

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Wallerstein (1972) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น

Wolmam (1973, p. 34) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ

Shelly (1975) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 5) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นและจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น

Powell (1983, pp. 7-18) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้โดยบุคคลจะต้องปรับตัวให้อยู่ในภาวะสมดุลระหว่างความต้องการ และการได้รับการตอบสนองตามสภาวะแวดล้อมนั้น

Kotler (2000, p. 36) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการประเมินเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการที่ได้รับจริง

อุทัยพรรณ สุขใจ (2544) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) ได้นิยามว่า คนจะแสดงออกว่าการบริการที่ได้รับบริการนั้น จะตรงต่อความต้องการของตนหรือเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ สามารถสังเกตจากอาการปฏิกิริยาที่ผู้รับบริการแสดงออกมาในระหว่างที่ได้รับบริการหรือหลังจากการได้รับการบริการ หากตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

ปทุมพร โพธิ์กาศ (2554) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 6) ได้นิยามว่า ผู้รับบริการหรือบุคลากร รู้สึกดีทางบวกต่อองค์กร ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยความพึงพอใจนั้น คือ งานที่มีประสิทธิภาพในผลงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับในผลงาน และมีความเชื่อมั่นในองค์กรเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือการชอบ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำหรับความรู้สึกของบุคลากร สำหรับกิจกรรมที่กระทำ และจะมีผลต่อกำลังใจในการดำเนินกิจกรรมนั้น ความพึงพอใจในแต่ละคนจะไม่มีสูตรที่แน่นอน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานะการณ์

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวไว้ข้างต้นพอจะสรุปว่า ความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อกิจกรรมที่ปฏิบัติหรือดำเนินการ ที่มีระดับการแสดงออก ในทางบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการประเมินเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการ กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้รับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่างๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 7) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์ทั่วไป ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

(1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) กล่าวคือ เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการสำหรับการดำรงชีพ ทำให้เกิดความกระตือรือร้น เพื่อได้สิ่งที่ต้องการ โดยอาศัยการศึกษาหาความรู้ การฝึกฝนและประสบการณ์การดำเนินงาน เพื่อผลักดันให้เกิดความรู้สึกลึกซึ้งที่อยากจะทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จ

(2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (psychological and social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 7) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ได้แก่

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ กล่าวคือ ราคาค่าบริการต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพในการให้บริการในกิจกรรมนั้นๆ โดยการประเมินนี้ อาจประเมินได้จากกลุ่มบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ความสามารถในการจ่าย และทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพและรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม

3. สถานที่บริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะเลือกสถานที่ที่นำไปใช้บริการ มีความสะดวก ดังนั้น ผู้ให้บริการ จึงต้องเลือกสถานที่ที่ไม่แออัด สามารถเดินทางได้โดยง่าย และมีการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ อาทิ มีการบริการที่จอดรถ มีการบริการห้องสุขา หรือมีการบริการทางเทคโนโลยีต่างๆ ฯลฯ

4. การแนะนำบริการ กล่าวคือ การบริการมีความจำเป็นต้องการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สิ่งแวดล้อมในสถานที่บริการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่ให้บริการให้เกิดความเหมาะสม สะดวกสบาย มีการตกแต่งสถานที่ให้เกิดความสวยงาม และทำให้ผู้รับบริการอยากมาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์สถานที่กับบุคคลภายนอกอีกด้วย

7. การดำเนินกิจกรรมการให้บริการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องการสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ โดยการปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมที่สามารถตอบสนอง

ความต้องการของผู้มารับบริการตามที่คาดหวัง เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และการบริการนั้นมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

จริน อุดมเลิศ (2540 : 20) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 8) ได้รวบรวมหลักการบริการของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนมาก หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการส่วนมาก โดยไม่ได้เอื้อประโยชน์หรือบริการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต้องมีการกระทำนั้นเป็นประจำ ไม่ใช่การกระทำที่อยากทำเมื่อไหร่ก็ทำ อยากหยุดทำเมื่อไหร่ก็หยุด หรือทำตามสิ่งที่ผู้ให้บริการอยากกระทำเท่านั้น

3. หลักความเสมอภาค หมายถึง ผู้ให้บริการต้องให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งกลุ่มบุคคลที่จะให้บริการ หรือสร้างความไม่เสมอภาค หรือแบ่งชนชั้นวรรณะกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรมขึ้น

4. หลักความปลอดภัย หมายถึง ค่าบริการจะต้องไม่เป็นภาระมากเกินไป หรือผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่คุ้มค่ากับงานบริการนั้นๆ ที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก หมายถึง ผู้รับบริการควรจะได้รับความสะดวกสบาย ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก หรือมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และไม่เสียทรัพยากรหน่วยงานเป็นจำนวนมากเกินไป

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 9) ให้หลักการองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์บริการมีคุณภาพตรงตามที่ได้ตกลงไว้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ หรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีความสอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า

2) ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีการแนะนำ พร้อมทั้งปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมใดๆ ต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการรับรู้ได้ถึงวิธีการให้บริการ และการบริการนั้นต้องสามารถเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก แสดงถึงความเอาใจใส่ รวมทั้งผู้รับบริการจะสังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจที่จะบริการหรือไม่ อีกทั้งการแสดงออกถึงสีหน้าท่าทางต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนั้น

การวัดความพึงพอใจ

สุพัตรา วิจิตร โสภกา ,2546 (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 9,10) การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่บอกระดับมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออกหรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้วกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจ เป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐานฉบับ

สาโรจ ไสยสมบัติ (2538) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, หน้า 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม กล่าวคือ ผู้ให้บริการ มีการออกเอกสารเป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจหรือขอให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อนำมาประเมิน

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำคำแนะนำ หรือการแสดงความคิดเห็นนั้นมา ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

2) การสัมภาษณ์ กล่าวคือ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของ ผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ได้ตรงกับข้อเท็จจริง เพื่อนำ คำตอบนั้นมาประมวลและปรับปรุงการให้บริการ ตามที่ควรจะเป็นในสถานการณ์ ปัจจุบัน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากขึ้น

3) การสังเกต กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้มารับบริการ ว่าพึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่ ทั้งก่อนที่จะรับบริการ ระหว่างดำเนินกิจกรรม และภายหลังจากการรับบริการ อาทิ สังเกตสีหน้าท่าทาง อากัปกริยาที่ผู้รับบริการ แสดงออกมา น้ำเสียง การโต้ตอบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่ มากน้อย เพียงใด

สรชัย พิศาลบุตร (2551) (อ้างอิงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา, 2563, หน้า 10) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือ ผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือ ผู้ให้บริการโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือ ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้า หรือบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับ ความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อ คุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้ อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้น โดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

เดชสิทธิ์ กิตติสุบรรณ, 2560, บทคัดย่อ, ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการลงทุน และแรงจูงใจที่มีผลต่ออัตราส่วนระหว่างเงินออมและเงินลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสำหรับ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ทางการตลาดของกิจการที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่ออัตราส่วนระหว่างเงินออมและเงินลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558, ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3. เพื่อหาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีสามารถสรุปได้ดังนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559, บทคัดย่อ, ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้าน งานทะเบียน ข้อเสนอแนะทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ หัวหน้าฝ่าย ทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนและข้อเสนอแนะทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน มี 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า, 2561, ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัม พันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 33 คน ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 58 คน

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, นางสาวสุวิมล นภาพ่องกุล, 2559, บทคัดย่อ, ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563, บทคัดย่อ, ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่าง แบบอย่างง่าย จำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

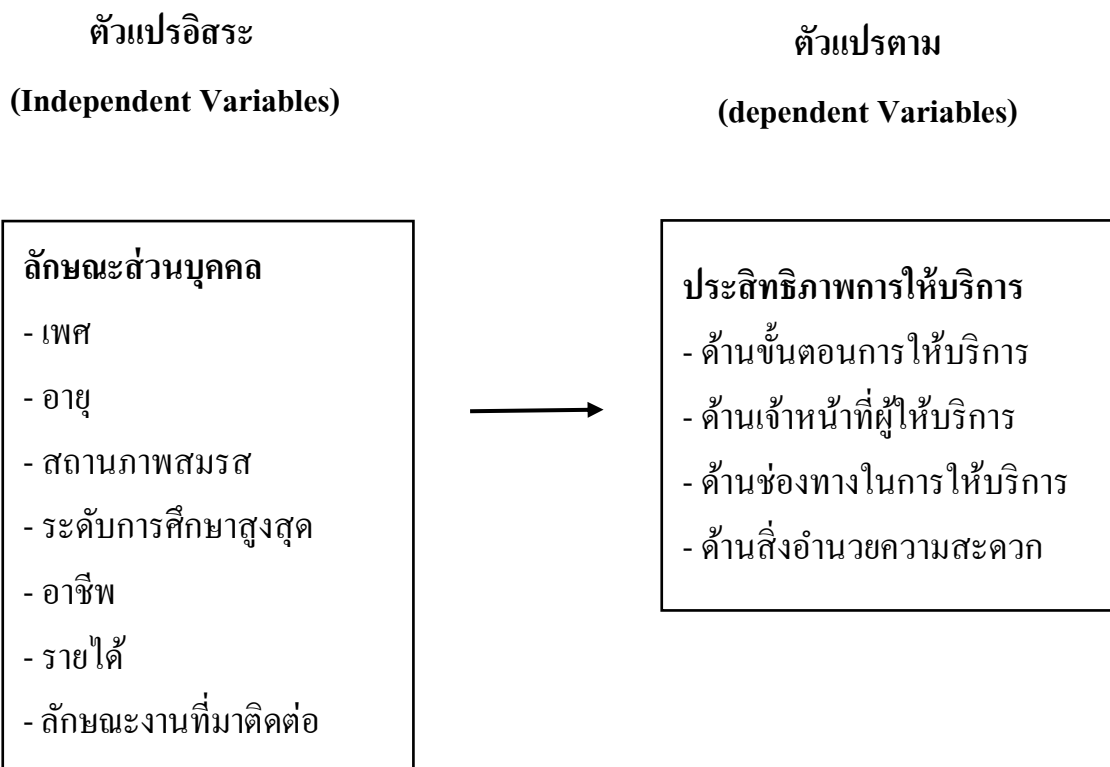
ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563, บทคัดย่อ, ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษา

ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนทั้งสิ้น 225 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม คือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความเห็นด้วยมากที่สุดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยด้านค่าจ้างและผลตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด และ 4) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปิ่นแก้ว พัทธวิทย์, 2558, บทคัดย่อ, ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกกับประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดี ในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

3.1 วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำแนกประเภทของข้อมูล คือ

3.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการตั้งคำถามปลายปิด เป็นการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบ ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุด

3.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ทบทวน วรรณกรรม หนังสือวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้อง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการและรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เนื่องจากอยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ทางสำนักทะเบียนอำเภอทุกอำเภอต้องมีการดำเนินการตามมาตรการ แนวทางการดำเนินการเพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID – 19 ดังกล่าว ประชากรที่มารับบริการจึงมีจำนวนไม่มาก

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) กรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05

มีค่า $Z = 1.96$

แทนค่า $n = \frac{0.13(1-0.13)1.96^2}{0.05^2}$

$$n = 173.79 \quad n \approx 174$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงระบบ จากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้น โดยผู้วิจัยมีการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณารายละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. นำเสนอร่างแบบสอบถาม แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบและแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มที่ศึกษาแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา โดยนำไปทดสอบ (Pre-test) จำนวน 40 คน

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

8. รวบรวมแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์

3.4 ลักษณะของเครื่องมือ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร รวมทั้งผู้ศึกษาได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจากแบบสอบถามของผลงานวิจัยอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ และลักษณะงานที่มาติดต่อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาใช้บริการ

3.5 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาจะได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยการนำไปทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ค่าความเที่ยงตรง (Content validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไปตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความ ความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำ และนำกลับมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือมาขอรับการบริการ แต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา โดยนำไปทดสอบ (Pre-test) กับประชาชนในอำเภอแก่งคอย จำนวน 40 ราย เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแต่ละตอนของการศึกษาของแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายได้ตรงตาม que ผู้ศึกษาวิจัยต้องการหรือไม่ คำถามที่ใช้เหมาะสม หรือไม่ยากต่อความเข้าใจ จากนั้นนำแบบสอบถามในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธีการหาความเชื่อมั่นสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Zikmund et al, 2012) ตามสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ \frac{1 - \sum S_i^2}{S_i^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_i^2	แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach มีค่าเท่ากับ 0.800 ซึ่งผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ของแบบสอบถาม คือ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.800

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ในการดำเนินการ ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยการแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ
3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ การทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องก่อน จากนั้นนำไปประมวลผลเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า

(Rating scale) กับแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยกำหนดลักษณะแบบสอบถามแบบมาตรวัด Likert's scale ทั้งหมด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละระดับจะมีคะแนนต่างกัน (Class interval) ตามเกณฑ์การกำหนดระดับจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น เกณฑ์การแปลผลของแบบทดสอบการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อและมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแบ่งของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 165-166) เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
3.51 - 4.50	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
2.51 - 3.50	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
1.51 - 2.50	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
1.00 - 1.50	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ และลักษณะงานที่มาติดต่อ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกเป็น ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. ทดสอบสมมติฐานประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-test, ANOVA และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษาที่ว่า การอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอยที่ว่า การอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งบทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน
- 4.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะงานที่มาติดต่อ วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามสูตร ดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ (percentage)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i x_i}{n}$$

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$S.D = \frac{n \sqrt{\sum_{i=1}^k f_i x_i^2 - [\sum_{i=1}^k f_i x_i]^2}}{n^2}$$

เมื่อ i แทน 1, 2,k

$S.D$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f แทน ความถี่

x_i แทน คะแนนแต่ละข้อที่ i

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

$\sum_{i=1}^k f_i x_i^2$ แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-test, ANOVA และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

4.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้มีการเข้าใจความหมายตรงกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
X^2	แทน	ค่าไค-สแควร์ (Chi-Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่แบบ t Distribution
Sig.	แทน	ค่าคำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) มีผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 – ตาราง 7

ตาราง 1

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
ชาย	85	42.5
หญิง	115	57.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และคิดเป็นเพศชาย 42.5

ตาราง 2

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	12	6.0
20 – 30 ปี	79	39.5
31 – 40 ปี	55	27.5
41 – 50 ปี	38	19.0
51 – 60 ปีขึ้นไป	16	8.0
รวม	200	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ถัดมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 และอายุระหว่าง 51 – 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือร้อยละ 6.0 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี

ตาราง 3

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
โสด	100	50.0
สมรส	89	44.5
หย่า/หม้าย	11	5.5
รวม	200	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือ ร้อยละ 5.5 มีสถานภาพ หย่า/หม้าย

ตาราง 4

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	50.0
ปริญญาตรี	94	47.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	6	3.0
รวม	200	100

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือร้อยละ 3.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

ตาราง 5

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	25	12.5
รับจ้าง	90	45.0
ธุรกิจส่วนตัว	54	27.0
เกษตรกร	19	9.5
อื่นๆ	12	6.0
รวม	200	100

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง โดยคิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.0 ถัดมาประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ถัดมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 9.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือร้อยละ 6.0 ประกอบอาชีพอื่นๆ

ตาราง 6

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน	130	65.0
15,001 – 30,000 บาท/เดือน	43	21.5
30,001 – 45,000 บาท/เดือน	21	10.5
มากกว่า 45,001 บาท/เดือนขึ้นไป	6	3.0
รวม	200	100

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือร้อยละ 3.0 มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท/เดือน ขึ้นไป

ตาราง 7

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ

ลักษณะงานที่มาติดต่อ	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)
งานบัตรประจำตัวประชาชน	158	79.0
งานทะเบียนราษฎร	16	8.0
งานทะเบียนครอบครัว	9	4.5
งานทะเบียนทั่วไป	17	8.5
รวม	200	100

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อกับงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยคิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมาติดต่อกับงานทะเบียนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.5 ถัดมาติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 8.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือร้อยละ 4.5 มาติดต่อกับงานทะเบียนครอบครัว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอด้วยตารางดังนี้

ตาราง 8

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีการจัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	4.41	.644	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	.701	มาก
3. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	4.27	.755	มาก
4. มีแผ่นพับ/บอร์ดชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ประกอบสำหรับการดำเนินการต่างๆ	4.18	.813	มาก
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.21	.816	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.60	.602	มากที่สุด
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไป	4.61	.624	มากที่สุด
รวม	4.37	.544	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37, S.D .544$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไป ($\bar{X} = 4.61, S.D .624$) 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.60, S.D .602$) 3) มีการจัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.41, S.D .644$)

ตาราง 9

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	4.46	.608	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.50	.593	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	.626	มาก
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.39	.663	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจง ข้อสงสัย	4.43	.684	มาก
6. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นใจและเข้าใจแก่ ผู้รับบริการและรับฟังปัญหาของผู้มารับ บริการอย่างเต็มที่	4.45	.700	มาก
รวม	4.45	.567	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. .567)
และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด
3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ
ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. .593) 2) เจ้าหน้าที่
ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. .626)
3) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.46$, S.D. .608)

ตาราง 10

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์	4.40	.641	มาก
2. มีการจัดการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.39	.685	มาก
3. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.39	.685	มาก
รวม	4.39	.628	มาก

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D .628) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.40$, S.D .641) 2) มีการจัดการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.39$, S.D .685) 3) มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.39$, S.D .685)

ตาราง 11

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.43	.661	มาก
2. ความเพียงพอของที่นั่งคอยในการรับบริการ	4.34	.739	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่	4.40	.750	มาก
4. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	4.33	.790	มาก
5. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียนที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้กรอกข้อมูล	4.38	.638	มาก
6. จำนวนห้องสุขาเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	4.26	.725	มาก
7. มีการจัดสถานที่ไว้เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.38	.678	มาก
8. มีป้ายบอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.37	.725	มาก
9. มีจุดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	4.29	.848	มาก
รวม	4.35	.577	มาก

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D .577) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D .661) 2) มีความสะอาดของสถานที่ ($\bar{X} = 4.40$, S.D .705) 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียนที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้กรอกข้อมูล ($\bar{X} = 4.38$, S.D .638) และมีการจัดสถานที่ไว้เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D .678)

ตาราง 12

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.37	.545	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	.527	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	.628	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	.577	มาก
รวม	4.39	.500	มาก

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D .500) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D .527) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D .628) 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D .545)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-test, ANOVA

ตาราง 13

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ				ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	สถิติ (t-test)	
ชาย	85	4.39	.493	.031	.975
หญิง	115	4.39	.507		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 13 การทดสอบสมมติฐาน มีค่า t-test = .031 และ Sig = .975 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 14

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

	SS	df	Mean Square	F	.Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.492	4	.623	2.566	.040
ภายในกลุ่ม	47.342	195	.243		
รวม	49.835	199			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 14 การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15

ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (อายุ)

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.25012	.13181	.05831	-.11541
20 – 30 ปี			-.11831	-.19182	-.36553*
31 – 40 ปี				-.07351	-.24722
41 – 50 ปี					-.17372
51 – 60 ปีขึ้นไป					

จากการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน และบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 อายุ 20 – 30 ปี กับ อายุ 51 – 60 ปีขึ้นไป

ตาราง 16

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม
สถานภาพ

	SS	df	Mean Square	F	.Sig
ระหว่างกลุ่ม	.654	2	.327	1.310	.272
ภายในกลุ่ม	49.180	197	.250		
รวม	49.835	199			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 16 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจสูง
ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการ
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับ
การศึกษา

	SS	df	Mean Square	F	.Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.141	2	1.071	4.422	.013
ภายในกลุ่ม	47.694	197	.242		
รวม	49.835	199			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 17 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจสูง
ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการ
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18

ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (ระดับการศึกษา)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/สูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี		.20631*	.21623
ปริญญาตรี			.00992
ปริญญาโท/สูงกว่า			

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน และบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี

ตาราง 19

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกอาชีพ

	SS	df	Mean Square	F	.Sig
ระหว่างกลุ่ม	3.137	4	.784	3.275	.013
ภายในกลุ่ม	46.697	195	.239		
รวม	49.835	199			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 19 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจสูง
ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการ
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตาราง 20

ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (อาชีพ)

อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	อื่น ๆ
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		.04138	-.25261*	.00385	.01608
รับจ้าง			-.29398*	-.03752	-.02530
ธุรกิจ ส่วนตัว				.25646	.26868
เกษตรกร					.01223
อื่น ๆ					

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ธุรกิจส่วนตัว และคู่ที่ 2 รับจ้าง กับ ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 21

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกรายได้

	SS	df	Mean Square	F	.Sig
ระหว่างกลุ่ม	6.046	3	2.015	9.021	.000
ภายในกลุ่ม	43.788	196	.223		
รวม	49.835	199			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 21 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจสูง
ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการ
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22

ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (รายได้)

รายได้	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท/เดือน	15,001 – 30,000บาท/ เดือน	30,001 – 45,000 บาท/ เดือน	มากกว่า 45,001 บาท/ เดือนขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท/เดือน		-.31843*	-.34184*	-.61144*
15,001 – 30,000บาท/ เดือน			-.02341	-.29301
30,001 – 45,000 บาท/ เดือน				-.26961
มากกว่า 45,001 บาท/ เดือนขึ้นไป				

จากการเปรียบเทียบรายระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน และบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน กับ 15,001 – 30,000 บาท/เดือน ,คู่ที่ 2 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน กับ 30,001 – 45,000 บาท/เดือน และคู่ที่ 3 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน กับ มากกว่า 45,001 บาท/เดือนขึ้นไป

ตาราง 23

แสดงระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ

	SS	df	Mean Square	F	.Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.008	3	1.669	7.299	.000
ภายในกลุ่ม	44.827	196	.229		
รวม	49.835	199			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 23 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24

ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) (ลักษณะงานที่มาติดต่อ)

ลักษณะงานที่มาติดต่อ	งานบัตร ประจำตัว ประชาชน	งาน ทะเบียน ราษฎร	งาน ทะเบียน ครอบครัว	งาน ทะเบียน ทั่วไป
งานบัตรประจำตัว ประชาชน		-.49133*	-.40996*	-.21564
งานทะเบียนราษฎร			.084138	.27569
งานทะเบียนครอบครัว				.19431
งานทะเบียนทั่วไป				

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ พบว่า ความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 งานบัตรประจำตัวประชาชน กับ งานทะเบียนราษฎร และคู่ที่ 2 งานบัตรประจำตัวประชาชน กับ งานทะเบียนครอบครัว

ตารางที่ 25

สรุปการทดสอบสมมติฐานประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมมติฐาน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
เพศ	t-test = .031 Sig. = .975 แปล = ไม่แตกต่าง
อายุ	ANOVA = 2.566 Sig. = .040 แปล = แตกต่าง
สถานภาพ	ANOVA = 1.310 Sig. = .272 แปล = ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ANOVA = 4.422 Sig. = .013 แปล = แตกต่าง
อาชีพ	ANOVA = 3.275 Sig. = .013 แปล = แตกต่าง

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมมติฐาน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
รายได้	ANOVA = 9.021 Sig. = .000 แปล = แตกต่าง
ลักษณะงานที่มาติดต่อ	ANOVA = 7.299 Sig. = .000 แปล = แตกต่าง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 25 สรุปได้ว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันไปตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะงานที่มาติดต่อ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษาที่ว่า การอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย
- 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี โดยส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้โดยรวมต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชน

5.1.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ สุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

อายุ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สถานภาพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

อาชีพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

รายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่มาติดต่อ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก

5.3 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ สุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไป 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ 3) มีการจัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง โดยมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการระบุว่า ขั้นตอนในการขอทำบัตรประชาชนซ้ำเกินไปทำให้ต้องใช้เวลาารอนาน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ 3) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา โดยมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการในเชิงบวกระบุว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก และข้อเสนอแนะในเชิงลบระบุว่า ขอให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความสุภาพ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี สระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ 2) มีการจัดการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ และ 3) มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ 1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ 2) มีความสะอาดของสถานที่ 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียนที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้กรอกข้อมูล และมีการจัดสถานที่ไว้เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ โดยมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการโดยระบุว่า ขอให้ทางสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการดำเนินงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษาที่ว่า การอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอยในระดับมาก โดยปัจจัยหลักคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ สุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีระดับเพิ่มสูงขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน และเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการบริการ (Service mind) และเข้าใจ เห็นอกเห็นใจประชาชนผู้มารับบริการอย่างจริงใจ

2. ด้านช่องทางในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลาย และทั่วถึง สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม และปรับปรุงระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปใช้ได้จริง เพื่อลดการแออัดของประชาชนในยุค New normal ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาในการรอการดำเนินการ

3. ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีแผ่นพับ/บอร์ดชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ ประกอบสำหรับการดำเนินการต่างๆ ในแบบที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย และกระชับสั้นได้ใจความสำคัญ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย และควรกำหนดแผนผังขั้นตอนในการให้บริการประชาชนติดประกาศให้ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเช่น สุขา ให้เพียงพอต่อประชาชนผู้มารับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (ห้องน้ำ ทางลาดสำหรับรถเข็น) และสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อราชการ และจัดสัดส่วนให้มีพื้นที่สำหรับนั่งคอยในการรับบริการให้เพียงพอโดยคำนึงถึงจำนวนผู้มาติดต่อราชการเป็นสำคัญ

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีเกี่ยวกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเพื่อเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลพื้นฐานของที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี



ภาพที่ 2 ภาพถ่ายอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ที่มา จาก บรรยายสรุปอำเภอแก่งคอย, 2559

1. ประวัติความเป็นมา

อำเภอแก่งคอย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2370 ในขณะนั้น ยังใช้ชื่อเรียกหน่วยงานการปกครองระดับอำเภอว่า “แขวง” อยู่ โดยมีหลวงพลกรมการเป็นผู้ปกครองแขวงคนแรก และมีที่ทำการแขวงอยู่ที่บ้านตาลเดี่ยว

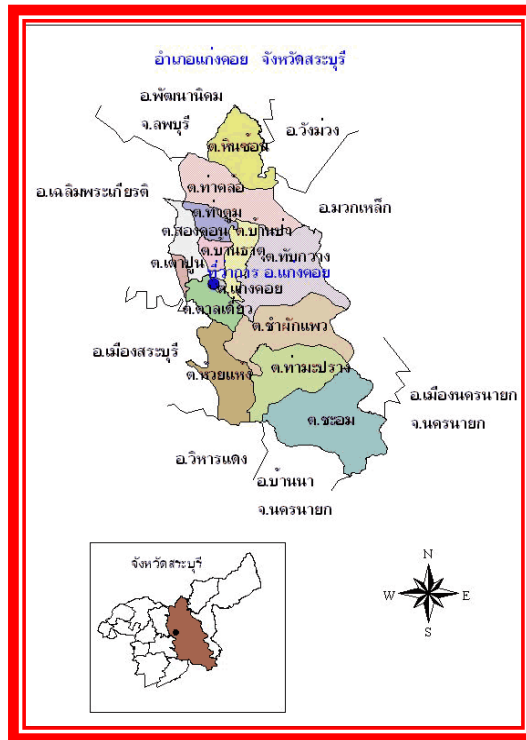
พุทธศักราช 2440 มีการตราพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ ร.ศ.116 ขึ้น กำหนดรูปแบบการปกครองใหม่ โดยเปลี่ยนนามเรียกขานจาก “แขวง” เป็น “อำเภอ”

และให้มีการปกครองระดับตำบล หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานการปกครองระดับรองลงไป ภายหลังจากที่ผู้ใช้ชื่อหน่วยงานการปกครองว่า “อำเภอ” ได้มีการย้ายที่ทำการรวม 2 ครั้ง คือ พุทธศักราช 2458 ย้ายที่ว่าการอำเภอจากกริมแควป่าสัก มาสร้างขึ้นที่ริมทางรถไฟ สายตะวันออกเฉียงเหนือทางด้านทิศตะวันตกของสถานีรถไฟแก่งคอย ต่อมาเมื่อ พุทธศักราช 2497 ทางราชการได้เวนคืนที่ดินบริเวณอำเภอให้แก่การรถไฟแห่งประเทศไทย และสร้างที่ว่าการอำเภอแก่งคอยในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามในส่วนของอาคารที่ว่าการอำเภอนั้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ 1 ครั้ง ในปีพุทธศักราช 2505 โดยสร้างตามแบบที่ว่าการอำเภอชั้นตรี (ไม้สองชั้น) ของกรมโยธาธิการ เลขที่ 6186 ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 300,000 บาท (สามแสนบาท) อาคารนี้ แล้วเสร็จในปี พุทธศักราช 2506 และ พลเอกประภาส จารุเสถียร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ขณะนั้น ได้มาเป็นประธานในพิธีเปิดป้ายอาคารในวันที่ 10 เมษายน 2507 อาคารหลังดังกล่าว ได้ใช้เป็นที่ว่าการอำเภอเรื่อยมาจนถึงปีพุทธศักราช 2535 จึงได้มีการรื้ออาคารและก่อสร้างใหม่ ตามแบบมาตรฐาน เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น แล้วเสร็จในเดือนตุลาคม 2535 ซึ่งเป็น อาคารที่ว่าการอำเภอในปัจจุบัน

อีกทั้ง แก่งคอย เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสระบุรี เดิมมีชื่อว่า "แร้งคอย" เนื่องจาก เป็นปากทาง เข้าสู่เขาใหญ่ มีผู้คนจำนวนมากล้มตายจากไข้ป่าจนมีนกกแร้งมาเฝ้าคอย เพื่อกินศพเป็นจำนวนมาก เป็นอำเภอที่มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่อยู่เป็นจำนวนมาก เช่น โรงงานปูนซีเมนต์ โรงไฟฟ้า โรงงานเซรามิก เคมีภัณฑ์ เป็นต้น และยังเป็นชุมทางรถไฟ ที่สำคัญ ประกอบกับมีถนนมิตรภาพตัดผ่าน ทำให้มีโรงงานจำนวนมากและมีประชากรแฝง เข้ามาทำงานจำนวนมาก

2. แผนที่อำเภอแก่งคอย



ภาพที่ 3 แผนที่อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ที่มา จาก บรรยายสรุปอำเภอแก่งคอย, 2559

3. วิสัยทัศน์อำเภอแก่งคอย

“เป็นเมืองอุตสาหกรรมสะอาด วิถีเกษตรยั่งยืน
หลากหลายแหล่งท่องเที่ยว ประชาชนอยู่ดีมีสุข
ด้วยวิถีเศรษฐกิจพอเพียง”

4. คำขวัญอำเภอแก่งคอย

ถิ่นหลวงพ่อลาคูเมือง

รุ่งเรืองอุตสาหกรรม แก่งงามล้ำน้ำป่าสัก
พระตำหนักวังสีทา รำลึก ร.๕ ผาเสด็จ
เขตป่าเขางาม นามเมืองแก่งคอย

5. ขนาดและที่ตั้ง

อำเภอแก่งคอย มีเนื้อที่ทั้งหมด 803.030 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่ร้อยละ 22.40 ของพื้นที่จังหวัดสระบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของที่ตั้งศาลากลางจังหวัดสระบุรี ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 14 กิโลเมตร และตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร โดยอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 120 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

- | | | | |
|---------------|-----------|-------------------|----------------|
| - ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | อำเภอพัฒนานิคม | จังหวัดลพบุรี |
| - ทิศใต้ | ติดต่อกับ | อำเภอบ้านนา | จังหวัดนครนายก |
| - ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | อำเภอมวกเหล็ก | จังหวัดสระบุรี |
| - ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | อำเภอเมืองสระบุรี | จังหวัดสระบุรี |

6. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของอำเภอแก่งคอยมีทั้งบริเวณที่เป็นที่ราบลุ่ม ที่ราบสูง และภูเขา พื้นที่ทางทิศตะวันตกส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือเป็นที่ราบสูงและภูเขา โดยเฉพาะด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือเต็มไปด้วยเทือกเขาสูงต่ำสลับซับซ้อน จึงได้ถูกกำหนดเป็นป่าสงวนแห่งชาติและเขตอุทยานแห่งชาติ พื้นที่ตอนกลางเป็นแม่น้ำป่าสักไหลผ่านจากทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้

7. ลักษณะภูมิอากาศ

อำเภอแก่งคอย มีสภาพอากาศเหมือนท้องที่ทั่วไปในภาคกลางของประเทศ มี 3 ฤดู คือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 33.2 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 23.4 องศาเซลเซียส

8. ข้อมูลประชากรและครัวเรือน

ตำบล	ประชากร		รวมทั้งสิ้น	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
แก่งคอย	5,956	6,314	12,270	5,763
ทับกวาง	9,277	9,287	18,564	8,537
ตาลเดี่ยว	5,573	5,754	11,327	6,996
บ้านป่า	5,041	5,285	10,326	4,570
ท่าคล้อ	2,471	2,419	4,890	1,676
สองคอน	3,439	3,513	6,952	2,539
ห้วยแห้ง	3,768	3,862	7,630	2,459
ชำผักแพว	3,012	3,105	6,117	1,856
ชะอม	3,722	3,709	7,431	2,890
หินซ้อน	1,760	1,851	3,611	1,292
เตาปูน	1,066	1,144	2,210	955
ท่ามะปราง	1,826	1,880	3,706	1,437
ท่าชุม	1,281	1,221	2,502	647
บ้านธาตุ	863	938	1,801	659
รวม	33,831	34,684	68,515.00	27,976

ข้อมูลประชากรและครัวเรือน

ที่มา : จาก บรรยายสรุปอำเภอแก่งคอย, 2559

9. การปกครองท้องถิ่น

อำเภอแก่งคอย แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 14 ตำบล 117 หมู่บ้าน

10. การปกครองส่วนท้องถิ่น

- เทศบาล 2 เทศบาล คือ เทศบาลเมืองแก่งคอย และเทศบาลเมืองทับกวาง
- องค์การบริหารส่วนตำบล 11 แห่ง คือ 1.อบต.บ้านป่า 2.อบต.ตาลเดี่ยว 3.อบต.สองคอน 4.อบต.เตาปูน 5.อบต.ท่าตูม 6.อบต.ท่าคล้อ 7.อบต.หินซ้อน 8.อบต.ชำผักแพว 9.อบต.ชะอม 10.อบต.ท่ามะปราง และ 11.อบต.ห้วยแห้ง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร
 กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่อง () และกรอกข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี
 () 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
 () 51 – 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ () โสด () สมรส
 () หย่า/หม้าย
4. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. อาชีพ () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ () รับจ้าง
 () ธุรกิจส่วนตัว () เกษตรกร () อื่นๆ ระบุ.....
6. รายได้ () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน () 15,001 – 30,000 บาท/เดือน
 () 30,001 – 45,000 บาท/เดือน () มากกว่า 45,001 บาท/เดือนขึ้นไป

7. ลักษณะงานที่มาติดต่อ () งานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก บัตรหมดอายุ ฯลฯ
 () งานทะเบียนราษฎร เช่น การรับแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ ฯลฯ
 () งานทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ฯลฯ
 () งานทะเบียนทั่วไป เช่น ทะเบียนชื่อสกุล พิษณุกรรม ฯลฯ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย
 ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องเพื่อแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
 สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคอย ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ตามความคิดเห็นของท่าน
 โดยตัวเลขแต่ละตัวมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและ การติดต่อไว้อย่างชัดเจน					
4. มีแผ่นพับ/บอร์ดชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ ประกอบสำหรับการดำเนินการต่างๆ					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย					

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไป					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
13. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นใจและเข้าใจแก่ผู้รับบริการ และรับฟังปัญหาของผู้มารับบริการอย่างเต็มที่					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
14. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์					
15. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์					
16. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของที่นั่งคอยในการรับบริการ					
19. ความสะอาดของสถานที่					
20. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียนที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้กรอกข้อมูล					
22. จำนวนห้องสุขาเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
23. มีการจัดสถานที่ไว้เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
24. มีป้ายบอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
25. มีจุดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูง ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ค

ประมวลภาพกิจกรรมการแจกแบบสอบถาม



ประมวลภาพกิจกรรมการแจกแบบสอบถาม



ประมวลภาพกิจกรรมการแจกแบบสอบถาม



บรรณานุกรม

- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ
จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- ปิ่นณวัชร พ็ชรวัลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้
ภาพลักษณ์ธนาคาร เฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของ
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์, นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, นางสาวสุวิมล
นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การ
บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ : มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร.
รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสยาม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ : จังหวัดระนอง.

มะลิวัลย์ แก้วเพชร. (2559). การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วารุณี ก้นทะวัง. (2561). ข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Herbert A. Simon (1960). The new science of management decision. Retrieved from

<https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b3376401&view=1up&seq=4>

Samuel C. Certo, S. T. C. (2012). Modern Management. Retrieved from

<https://archive.org/details/modern-management->

[12e_201810/page/n23/mode/2up](https://archive.org/details/modern-management-12e_201810/page/n23/mode/2up)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปวีณา โกคุณ
วัน เดือน ปีเกิด	5 เมษายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม จังหวัดสระบุรี ปีการศึกษา 2548 สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2552
ตำแหน่งหน้าที่	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)
การทำงานปัจจุบัน	ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ระดับ ปฏิบัติการ สังกัด ที่ทำการปกครองจังหวัดสระบุรี