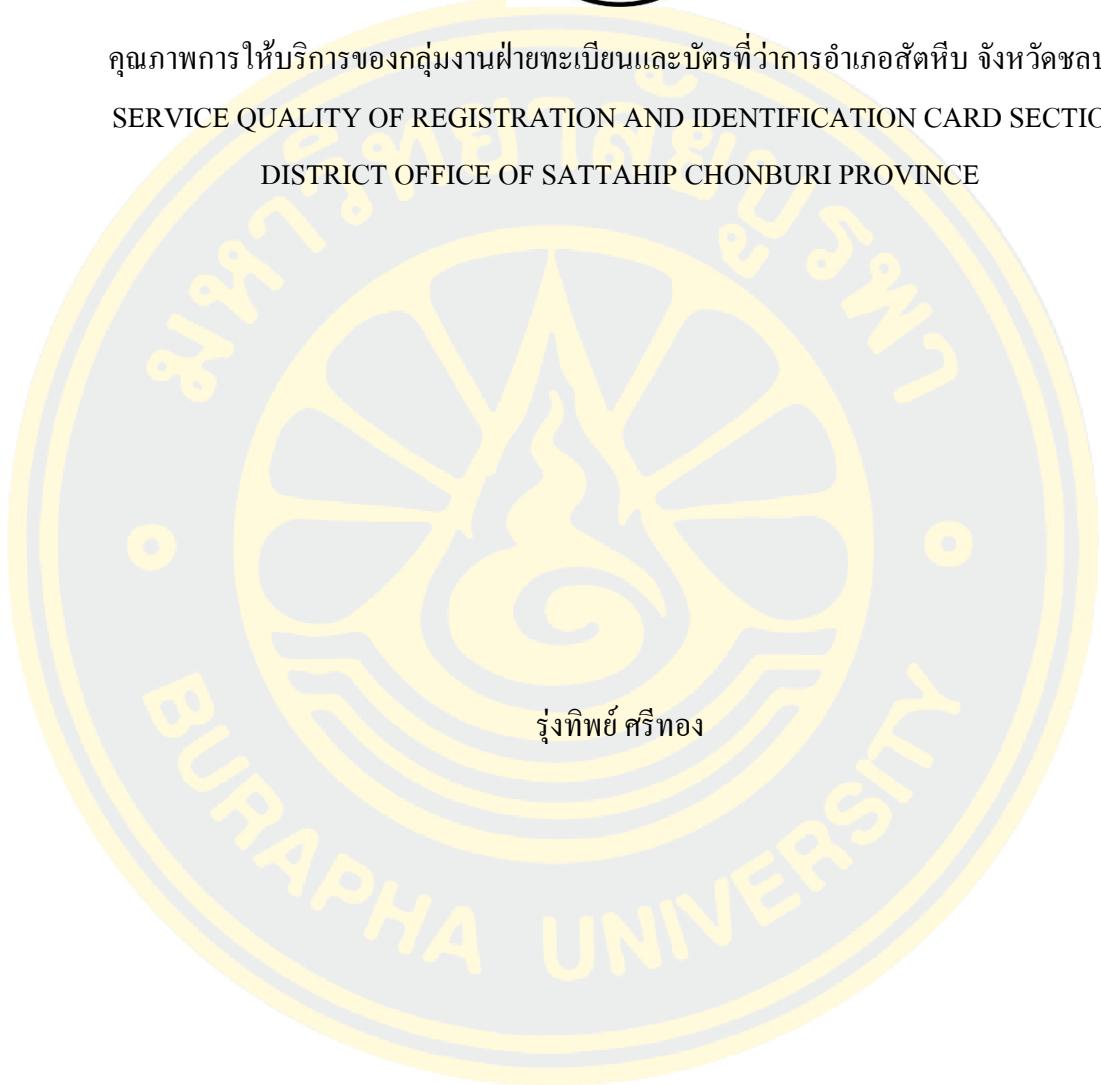




คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD SECTION
DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI PROVINCE



มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรี



งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD SECTION
DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI PROVINCE



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN CONCENTRATION IN PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอนงานนิพนธ์ได้พิจารณา
นิพนธ์ของ รุ่งทิพย์ ศรีทอง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร. สุณี วงศ์วิเศษ)

คณะกรรมการสอนงานนิพนธ์

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุณี วงศ์วิเศษ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุปรารถ ธรรมพิทักษ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการ

บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานันท์ วงศ์แก้ว)

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ._____

59930116: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: การบริหารงาน/ หลักธรรมาภิบาล

รุ่งทิพย์ ศรีทอง : คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี . (SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD SECTION DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุภิ วงศ์วิเศษ, ปร.ด. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือประชาชนที่มากอั้นบริการกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ณ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ด้วย Paired samples test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มากอั้นบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย และการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง กับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

59930116: CONCENTRATION: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PERCEPTION/ QUALITY OF SERVICE

RUNGTHIP SRITONG : SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND
IDENTIFICATION CARD SECTION DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI
PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SUNEE HONGWISET, Ph.D. 2018.

The purpose of this study was threefold. First, it aimed at examining the public's perception of quality of service provided by a section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. Also, this study intended to investigate a level of expectation among the public toward the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. The third purpose of this study was to compare the public's level of perception and expectation toward the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. The subjects participating in this study were 400 people using service at the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The collected data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation. Also, the test of paired sample t-test was used to test the statistical hypotheses. The results of the study revealed that the majority of service users were female, aged 31-40, being single, holding a bachelor's degree, having a monthly income of 15,001-25,000 baht, and working as government officers/ officers in state enterprises. Most of the subjects demonstrated a low level of expectation toward the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. Their perception of the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province was found at a high level. Finally, based on the results from the comparison, it was shown that there were statistically significant differences in the level of perception.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ เป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.สุวนี วงศ์วิเศษ ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ รวมถึงติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่งานบริการ การศึกษาทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และ เจ้าหน้าที่ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายพงษ์พันธ์ ยมมาศ (นายอําเภอ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัด ชลบุรี) ที่อนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ขอขอบพระคุณ นายอภิวัฒน์ สาลีวัน (ปลัด อําเภอ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัด ชลบุรี) อาจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ และ ดร. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ที่กรุณาเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ที่มาขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และคณาจารย์ที่ให้การอุปการะ สนับสนุนเป็น กำลังใจตลอดมา ขอบพระคุณพี่น้อง และเพื่อน ๆ ทุกท่าน ที่เคยให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีมานะ พยายาม จนสามารถทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

รุ่งทิพย์ ศรีทอง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	๔
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๕
กิตติกรรมประกาศ.....	๖
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๑
สารบัญภาพ	๑
บทที่ 1 บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	๒
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	๒
สมมติฐานการวิจัย	๓
ขอบเขตการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๗
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๗
กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการ	๑๘
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๑๙
ข้อมูลทั่วไปของอำเภอ	๒๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๙
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	๓๕

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	45
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปการวิจัย	58
อภิปรายผล	61
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย	73

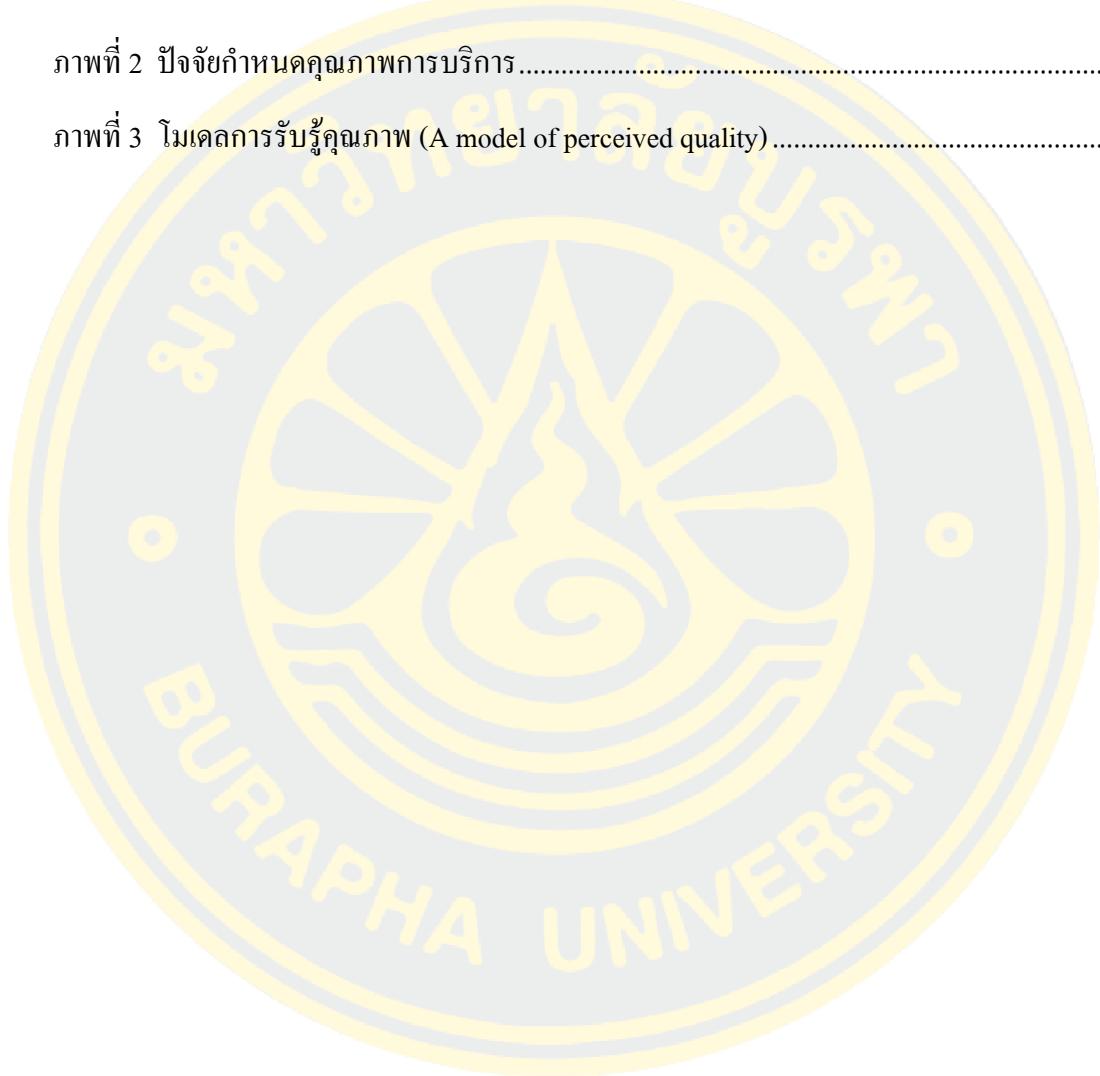
สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตารางที่ 2 การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	45
ตารางที่ 3 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	46
ตารางที่ 4 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	47
ตารางที่ 5 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	48
ตารางที่ 6 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	49
ตารางที่ 7 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	50
ตารางที่ 8 ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	51
ตารางที่ 9 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	52
ตารางที่ 10 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	53
ตารางที่ 11 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	54
ตารางที่ 12 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	55
ตารางที่ 13 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	56
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	57

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ.....	10
ภาพที่ 3 โมเดลการรับรู้คุณภาพ (A model of perceived quality)	18



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจกร ไทย พุทธศักราช 2540 จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจกร ไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีบัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ ตามมาตรา 20 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง ใช้อำนาจตามมาตรา 8/1 การจัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นตามมาตรา 8 (4) และ (5) ให้เป็นไปตามที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางประกาศ โดยคำนึงถึงสภาพแห่งความพร้อมและความสะดวกในการให้บริการประชาชน (นิตา โภวงศ์ประเสริฐ, 2556)

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐ โดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกภัยตันที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนรายฉู่” ถือเป็นงานที่ต้องการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐกือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรฯ เป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ธเนศ วงศ์ไทย, 2555)

กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรเป็นภารกิจหลักของที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เน้นการให้บริการประชาชน ในด้าน การแจ้งเกิดแจ้งตาย การย้ายที่อยู่การเพิ่มชื่อ-จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนรายฉู่ การขอเลขที่บ้านการรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการคัดและรับรองรายการทะเบียนรายฉู่ในการดำเนินงานด้านทะเบียนรายฉู่และบัตรประชาชนของที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ควบคุมคุณภาพและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ งานทะเบียนรายฉู่และงานบัตรประจำตัวประชาชน ในแต่ละวันมีสัดส่วนของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจำนวนหนึ่งทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการรับบริการ และไม่สามารถ

ให้บริการประชาชนได้ทันในเวลาราชการทำให้ประชาชนต้องมาใช้บริการในวันต่อไป จึงทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียน แต่ทางที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีไม่ได้นิ่งนอนใจต่อปัญหาได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมีการสื่อสาร โดยบอกจุดในการเขียนเอกสารเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการทราบว่าจะต้องไปที่จุดไหนก่อนแล้วต้องมีขั้นตอนปฏิบัติอย่างไรบ้างเพื่อจะได้ไม่เกิดการที่ประชาชนยื่นเอกสารผิดจุดจนทำให้ต้องเสียเวลาแต่ด้วยจำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการจึงทำให้การให้บริการยังต้องใช้เวลานาน (ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี, 2560)

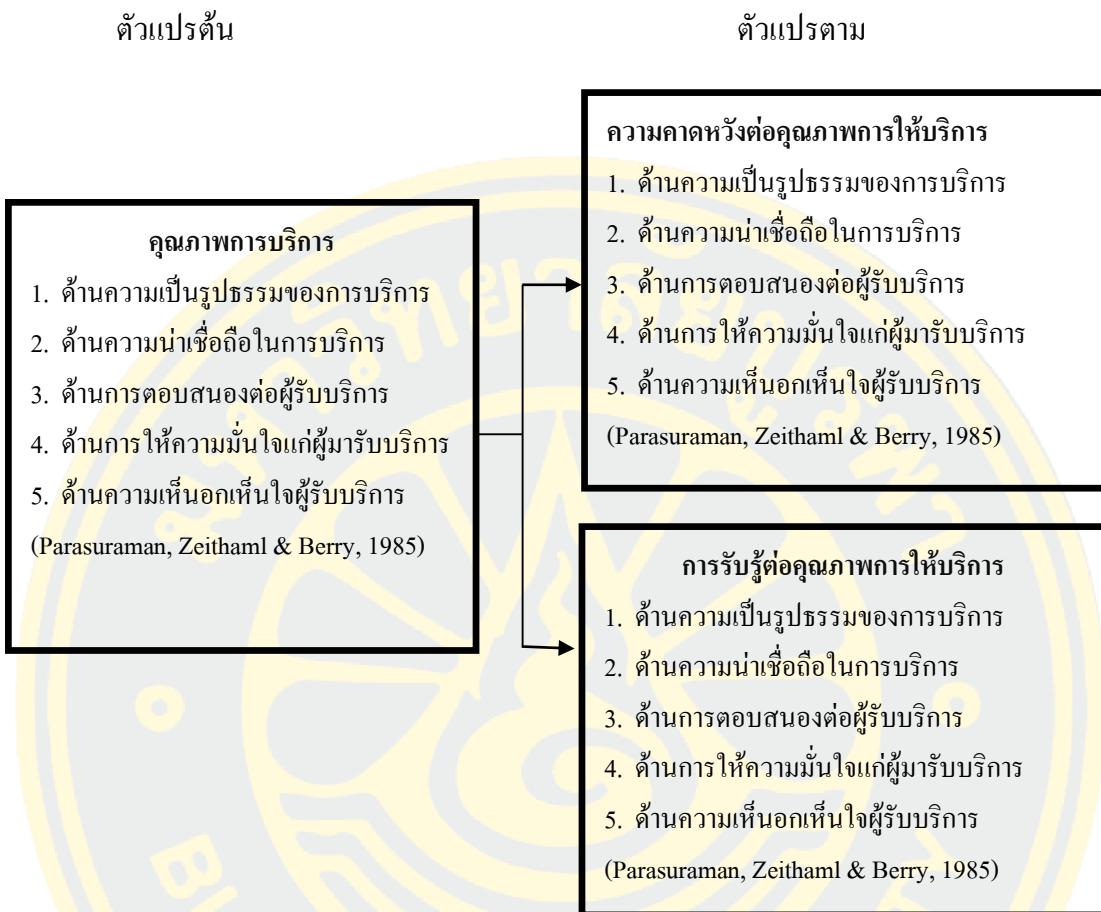
จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปสู่การปรับปรุงการทำงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อความชัดเจนและครอบคลุมตามเนื้อหาของ การวิจัยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเห็นว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประมวลผลการวิจัยและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีเริ่มศึกษาค้นคว้าข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศอาชญาสถานภาพระดับการศึกษาอาชีพรายได้ และความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ

2. ตัวแปรตาม ตามทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1985) ได้แก่

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

3. ตัวแปรตามความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985)

ได้แก่

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

3.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

4. ตัวแปรตาม การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985) ได้แก่

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)

4.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

4.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

4.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากร

ทำการศึกษาจากประชาชนที่มาขอรับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร

ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการได้รับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงอาคารสถานที่สะอาดเรียบร้อยสวยงาม มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ และสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ ได้

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการประชาชนได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ มีการจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากและสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ให้ความเสมอภาค และยึดถือกฎหมายเบื้องต้นกับตามกฎหมายเป็นสำคัญ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นรวดเร็วถูกต้อง มีการแสดงความยินดีต่อการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนสามารถเข้ารับบริการ ได้ง่ายและสะดวก อีกทั้งได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึงความรู้ความเข้าใจในการให้บริการไว้ใจได้และปลดภัยรวมถึงมาตรการของพนักงานและความมีมนุษย์สัมพันธ์อันดี ที่แสดงออกทำให้มั่นใจในบริการที่ได้รับมีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ร่วมถึงพนักงาน ท้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

5. ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) หมายถึงการเอาใจใส่ให้ความสนใจต่อประชาชนที่เข้ามายังบริการทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ

ความคาดหวัง หมายถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีก่อนการใช้บริการซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

การรับรู้ หมายถึง การบริการที่ประชาชนได้รับจากกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี หลังการใช้บริการซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ซึ่งในการวัดคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลต่างระหว่างความคาดหวัง และ การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ ถ้าการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทราบผลเปรียบเทียบที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชนกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
4. เพื่อเป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไปในระยะยาว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีหัวข้อสำคัญที่ทำการศึกษาคือ ลักษณะเฉพาะของ การบริการ (Characteristic of service) จะทำการศึกษาถึงความหมายของการบริการการประเมิน ประเภทของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างจากสินค้าของการบริการ เรื่องที่จะทำการศึกษาต่อไปคือ คุณภาพการบริการ (Service quality) เพื่อให้ทราบความหมายและปัจจัยที่ก่อให้เกิดเป็นคุณภาพ การบริการ และศึกษาเรื่องมิติคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยและเกณฑ์ที่ใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการจะเป็นเกณฑ์ สำคัญในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยที่คุณภาพการบริการเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง คุณภาพการบริการของลูกค้า (Customer expectations of service quality) ต่ำกว่าการรับรู้ในคุณภาพ การบริการของลูกค้า (Customer perceptions of service quality) ที่เกิดขึ้นจริง

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990, pp. 41-50) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงาน บริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่ง สามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการของบริการ ไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องอยู่นาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึง ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

1.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สภาวะเมื่อบริการขึ้นตอนไม่คุณภาพ

ข้อซ้อนเกินไป

1.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารออยู่นาน

1.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สังคมสาหัสผู้ใช้บริการ

1.4 อุปกรณ์ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สังคม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า

เข้าใจง่าย

2.1 มีการสื่อสารชัดเจนของเบคและลักษณะงาน

2.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้
ความสามารถ

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในการรักษาความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษย์ดั้งพันธุ์ความเป็นกันเองและ
วิจารณญาณ

4.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ
ความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

5.1 ความสม่ำเสมอ

5.2 ความพึงพาได้

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า
อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

7.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น กារพจน์ชื่อเสียง ฯลฯ

9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขารู้สึกว่าได้

9.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

9.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

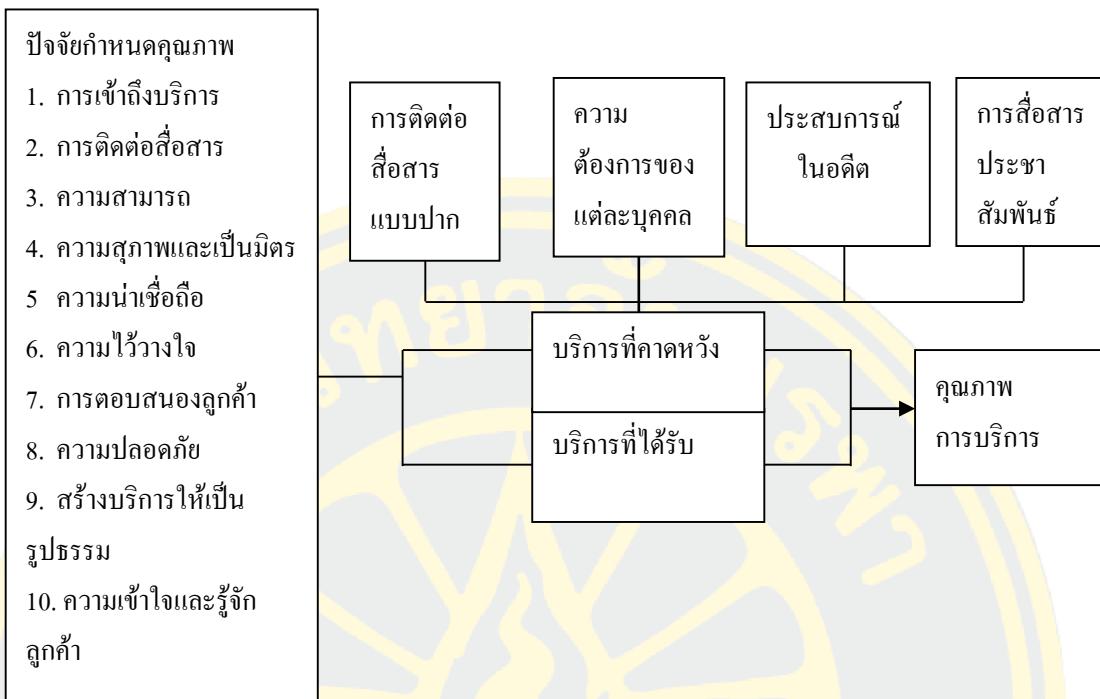
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

10.2 การให้คำแนะนำและอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10.3 การให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ (Parasuraman, Zeihaml and Berry, 1990) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากความอกเล่าที่บอกต่อ กับความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมาร่วมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ



ภาพที่ 2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

ลักษณะเฉพาะของการบริการ (Characteristic of service)

ปัจจุบันการแบ่งขั้นทางธุรกิจ การบริการในทุกแผนกขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากภาคธุรกิจบริการมีมูลค่าประมาณ 2 ใน 3 ของมูลค่าธุรกิจทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจให้บริการโดยตรง ขายสินค้าอย่างเดียวหรือทั้งขายสินค้าและขายบริการ การดำเนินชีวิตของคนเราปัจจุบันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการอย่างโดยย่างหนึ่งแบบทึ่งลึ้น เนื่องจากคนเรารอยู่กับเดียวไม่ได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วย การที่คนเราจะทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อที่จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ”

การบริการ (Service) หมายถึงกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สมนา อญโญชี (2544, หน้า 48) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการหมายถึงเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มนบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กลุ่มนบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมกับอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ (Kotler, 2009, p. 477) โดยมีความสอดคล้องกับที่ (Gronroos, 1990, p. 27 อ้างถึงใน สุมนา อุย়ে-โพธิ์, 2544, หน้า 48) ได้ให้ที่มาของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นทุกกรณีจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน และ/ หรือลูกค้ากับบริษัทผู้ผลิตสินค้า และ/ หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า และความหมายดังกล่าวไม่ต่างกับความหมายการบริการที่ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรืองานที่ทำให้บุคคลอื่นเกิดการติดต่อ การดำเนินงาน โดยการบริการไม่สามารถจับต้องได้ การบริการที่ดีส่งเสริมให้การติดต่อเพิ่มขึ้น (Kinnear, 1987, p. 670 อ้างถึงใน สุมนา อุย়ে-โพধি, 2544 หน้า , 48) แต่มีผู้ให้ความหมายว่าการบริการที่แตกต่างออกไปว่าบริการ คือ การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อบำดความต้องการและจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยมีการเน้นโดยที่จะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการเพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่ และการบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Lethinen, 1983, p. 477 อ้างถึงใน สุมนา อุย়ে-পোধি, 2544, หน้า 48) โดยมีความสอดคล้องกับ (Crarens, 1997, p. 312 อ้างถึงใน สุมนา อุย়ে-পোধি, 2544, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรมในการเพิ่มความพึงพอใจหรือการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้นการบริการ คือ กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่คนกลุ่มนั้นนำเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า หรือเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะตัวมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องอยู่รวมกับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีต้นตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ความหมายของการบริการล่าสุดโดยสรุปกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

การบริการมีลักษณะเฉพาะด้านที่มีความแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ ผู้บริหารธุรกิจ
บริการต้องมีความเข้าใจความแตกต่างดังกล่าว เพราะมีความสำคัญต่อการออกแบบโปรแกรมทาง
การตลาดให้รองรับกับลักษณะเฉพาะด้านของการบริการ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวัตตน ณ
อยุธยา, 2547, หน้า 12 -13)

1. การบริการไม่คงที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability)

ระดับคุณภาพการบริการเปลี่ยนแปลงตามสถานที่ ผู้ให้บริการ หรือ เวลา ซึ่งแสดง
ขั้นตอนการให้บริการ และกระตุ้นเดือนพนักงานต้องระวังจุดที่มีโอกาสผิดพลาดรวมถึงการ
ตรวจสอบความพอใจของลูกค้า โดยวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า การวิจัยตลาดฯลฯ

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น การจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อ
เพิ่มการให้บริการมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

3. ไม่สามารถเก็บรักษาการบริการไว้ได้ (Perishability)

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ไม่สามารถเก็บรักษางานบริการเพื่อนำมาใช้ภายหลังได้ ต่างผล
ต่อช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนน้อย หรือไม่มีลูกค้า ธุรกิจงานบริการจึงเสียโอกาสในการขายอย่างมาก
ตัวอย่างเช่น ธุรกิจสายการบิน พนักงานหาใบอนุญาตในช่วงเวลานอกเทศกาลท่องเที่ยว หรือช่วงเวลาที่มีเวลาว่าง
การก่อการร้ายที่ส่งผลต่อการเดินทาง โดยเครื่องบินจะพบว่ามีจำนวนที่นั่งบนเครื่องบินว่างเป็น
จำนวนมาก หากเปรียบเทียบกับช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสนับสนุนให้คนเดินทางจะพบว่ามี
ที่นั่งไม่เพียงพอ กับผู้โดยสารจำนวนมาก นักการตลาดบริการจึงต้องมีวิธีการจัดการอุปสงค์ และ
อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility)

ลูกค้าไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการประเมินผลงานบริการ ก่อนการตัดสินใจ
ซื้อ เพราะงานบริการไม่มีตัวตน ตัวอย่างเช่น ลูกค้าไม่สามารถทราบผลการทำศัลยกรรมจมูกจะ¹
สวยงามมาก หรือน้อย ดังนั้น ลูกค้ามีความเดี่ยงสูงในการตัดสินใจซื้องานบริการ ลูกค้าจำเป็นต้อง²
ศึกษาหาข้อมูล จากกลุ่มลูกค้าที่มีประสบการณ์โดยตรงกับงานบริการประเภทเดียวกัน หรือจาก
แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอ นักการตลาดบริการต้องนำเสนอคุณภาพของการบริการผ่าน
สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถสังเกตได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและ
ปลอดภัย พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย
และมีประสิทธิภาพ สัญลักษณ์ขององค์กรที่สื่อความหมายแสดงความสามารถในผลงานบริการ
และราคาที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรับประกันความพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

ทราบของ วรรณพิศิษฐ และภาคฯ กันทะอินทร์ (2555หน้า , 5-7) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ

หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเริบเรื่องและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการค้ารัฐและงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึงพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขกล่าวคือ

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ โดยผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยแนวทางผลกำไรและการพัฒนาของ การบริการกล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไร ในระยะยาวได้เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงนักลิงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมาแน่นอน

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจการค้าในธุรกิจแบบทุกประเภทการบริการ จะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตามเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อการแสดงออกถึงความเอาใจใส่

2.1.3 ดำเนินถึงความสำคัญของการบริการ

2.1.4 การให้บริการที่ดียิ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนานนาน

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขยายตัวทางอุตสาหกรรมการบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมายโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้กล่าวคือ

2.2.1 ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถ จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่ พนักงานได้งานบริการเป็นอาชีพที่สูตรติที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของ งานการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามีความรู้เกี่ยวกับ ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งาน ของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาระบุ ประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้ทันทีโอกาสที่ผู้ขายหรือ พนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำให้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

สรุป การบริการเป็นสิ่งกิจกรรมที่เรื่องที่สำคัญต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมากทั้งในด้าน การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลายผู้บริโภคทุกวันนี้ จำเป็นต้องพึงพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวัน ให้เป็นไปอย่างปกติ การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกและตลาด การค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังซึ่งจะสามารถ ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับสภาวะการ แข่งขัน ที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จึงได้นำถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ ที่มุ่งให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีมี ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความหมายของคุณภาพการบริการ การวัดคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์ (2552, หน้า 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนิน ธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขันได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง มากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากการบริการ ต่างๆของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าโดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้

ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549, หน้า 31) ได้กล่าวว่าการให้บริการลูกค้า (Customer service) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและตลาดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกันและเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสานทางการตลาดอื่น ๆ ของกิจการด้วยในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้นเนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขันคุณภาพการบริการ “คุณภาพ” (Quality) แบ่งออกได้เป็นหลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าและการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลักแต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการอย่างไรก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41-50) ศึกษาการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานขายหรืองานบริการด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการส่งมอบบริการอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 5 ช่องว่าง ดัง

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ระบุปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกรเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากดื่อ และจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการยังทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ได้รับอิทธิพลมาจากการ 4 แหล่งสำคัญคือ

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. การบอกต่อแบบปากต่อปากเกี่ยวกับบริการ (Word-of-Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับรู้จากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำขั้นตอนให้มาใช้บริการ ข้อดีหนึ่งหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น

3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past experiences) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภค เช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External communications to customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์กรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อ ส่งเสริมการขายล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ที่จะได้รับ

การรับรู้บริการที่มีคุณภาพของลูกค้า

หลังจากที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังบริการที่มีคุณภาพแล้ว ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่ ทำให้เกิดคุณภาพการบริการ นั่นคือการรับรู้บริการที่มีคุณภาพ (Perceived service) โดยที่การรับรู้เป็น กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้าง ภาพที่มีความหมาย หรือหมายถึงกระบวนการความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคลที่มีต่อโลกที่เขา อาศัยอยู่ จากความหมายนี้จะเห็นว่าการรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งบินอยู่กับปัจจัย ภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการและอารมณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกคือ สิ่งกระตุ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และปริญญา ลักษิตานันท์ศุกร, 2541, หน้า 335-336) หรือการรับรู้มี ความหมายกว้าง ๆ ว่าเป็นการแปลความหมายประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลประสบจริง โดยมี ความสอดคล้องกับที่ Assael (1992, p. 127 อ้างถึงใน รัชฎากรณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 16)

ให้ความหมายของการรับรู้ คือ การเลือก การจัดระบบ และการแปลความหมายของสิ่งกระตุ้นทาง สิ่งแวดล้อม และสิ่งกระตุ้นทางการตลาด เพื่อให้ได้ภาพที่สอดคล้องกัน และมีความหมายไม่ต่างจาก นวัตกรรม เป้าหมายที่ (2532, หน้า 169) ได้กล่าวว่า การรับรู้คือ ขบวนการแปลความหมายสิ่งเร้าที่มา กระทบและประสานสัมผัสต่าง ๆ ของเรา และในการแปลความหมายอย่างไรนั้นบินกับ ประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจในปัจจุบัน เป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลก ภายนอกให้กับเราเอง

ความหมายในมุมมองของนักจิตวิทยา ให้ความหมายของการรับรู้คือกระบวนการ เลือกสรร การจัดระบบงาน และการแปลความหมายงาน ข้อมูลที่รู้สึกไปสู่การมองภาพทางจิตใจที่

นำไปใช้ในกิจกรรมของบุคคล (Huffman, 1994, p. 111 อ้างถึงใน รัชฎากรณ์ ขวัญปัญญา, 2544, หน้า 16) ซึ่งมีความหมายที่คล้ายคลึงกับที่ (Benjamin, Hopleins & Nation (1994, p. 131 อ้างถึงใน รัชฎากรณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 16) กล่าวว่าการรับรู้ คือกระบวนการจัดระบบแปลความหมาย และกลั่นกรองข่าวสารด้วยความพินิจพิจารณา โดยมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง

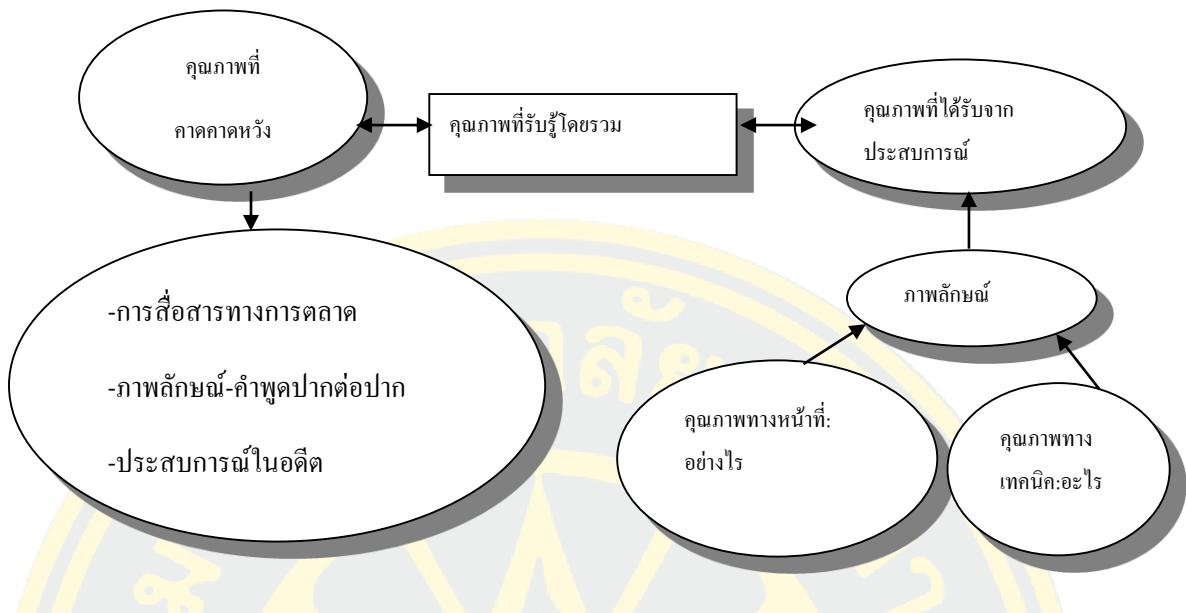
กล่าวโดยสรุปการรับรู้คือ กระบวนการแปลความหมายของสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ของบุคคล โดยมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องหรือการรับรู้ คือกระบวนการที่บุคคลเลือกสรรจัดระบบ และสามารถแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลสัมผัสได้ให้เป็นภาพที่มีความหมายตามความรู้สึกของตน

Gronroos (1990, p. 41) ได้เสนอโมเดลการรับรู้คุณภาพ (Model of perceived quality) ซึ่งได้อ้างใน (Lehmann & Winer, 1997, p. 402) โดยอธิบายได้ว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ หรือคุณภาพที่ได้รับจากประสบการณ์อาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน (Two basic quality dimensions) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process)
2. ให้บริการอย่างไร (How-technical of the outcome)

คุณภาพการรับรู้โดยรวมไม่เพียงเกิดจากตัวสินค้าหรือการปฏิบัติ แต่เกิดจากการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองด้วย โดยคุณภาพที่คาดหวังเกิดจากการสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ คำพูดปากต่อปากประสบการณ์ในอดีตและความจำเป็นของลูกค้า

การที่ลูกค้าสามารถรับรู้ว่า คุณภาพการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักดังนี้ (Gronroos, 1990, p. 41 อ้างถึงใน รัชฎากรณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 16)



ภาพที่ 3 โมเดลการรับรู้คุณภาพ (A model of perceived quality)

กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการ

Spechler (1988) คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้านั้น ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียว เท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผล กันที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน ลิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือกลยุทธ์รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่า ได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกัน ได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะ มีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่กระบวนการ จะมีลักษณะเฉพาะตัว ที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุง ระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องทราบนัก อยู่เสมอ นั่นคือ กลยุทธ์การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นลิงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพ การบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัย สำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond) คือการสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและทำการซื้อซ้ำ รวมถึงการมีความภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลถึงผลกำไรระยะยาวที่ดี
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance) คือ กิจกรรมการบริหารคุณภาพในส่วนที่มุ่งทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะบรรลุข้อกำหนดทางค้านคุณภาพ
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, system and technology) คือเครื่องมือในการทำงาน เทคโนโลยีลุกนำเข้ามาใช้ภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ
4. การตระหนักรถึงคุณภาพ (Quality awareness) คือการตระหนักรถึงคุณภาพของสินค้า และบริการอาจถือได้ว่าเป็นจุดแรกที่ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงตัวผลิตภัณฑ์ การรับรู้ในคุณภาพของการบริการ
5. การฝึกอบรม (Training) คือความพยายามอย่างต่อเนื่องที่มุ่งพัฒนา Competencies ของพนักงานและผลประกอบการขององค์กร
6. การมีส่วนร่วม (Involvement) คือความร่วมมือของบุคลากรคือความสำเร็จขององค์กร เพราะบุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด สำหรับบุคลากรต้องมีความเอาใจใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายไว้และต้องทำเต็มความสามารถ มีความสามัคคีในหมู่คณะ
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การเป็นที่รู้จักและการได้รับการยอมรับจากลูกค้า หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ในการบริการ

Service quality effectiveness model จะพบว่าที่จุดศูนย์กลางหมายถึงลูกค้าในองค์กรทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าภายในและภายนอกลิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้นจะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่จะตระหนักรถึงความต้องการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบและความสำคัญของกระบวนการนั้นวัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของ การปรับปรุงคือลูกค้าพอใจสูงสุดนั้นเองคุณภาพคือสิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, 1990, Buzzell & Gale, 1987 ถอดย่อใน ธีรกิติ นวัตตน ณ อุษณา, 2547)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือเป็นกิจกรรมที่จัดร่วมกับการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่อาจมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน

ความต้องการใช้ การฝึกอบรมวิธีใช้ให้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น หากต้องการที่จะเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค จะต้องมีขั้นตอนกับการเสนอขายสินค้า คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงจะขายได้ (ฉัตยาพร เสนอใจ, 2549, หน้า 217-219)

การการบริการ (Service) คือ การปฏิบัติ การกระทำ หรือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีสินค้าหรือไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่ไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (วีระรัตน์ กิตเลิศไฟโรจน์, 2548, หน้า 14)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการอย่างเป็นรูปปอธรรมจากผู้ให้บริการ การให้บริการอาจควบคู่ไปกับการขายสินค้าหรือไม่ก็ได้ ดังนั้นการบริการจึงเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน (Performance) ความพยายาม (Efforts) หรือการกระทำใด ๆ ให้อีกฝ่าย โดยผู้รับบริการไม่ได้เป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ เมื่อมีการเป็นเจ้าของสินค้า (ชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 362-374)

(Kotler, 2009) ความแตกต่างระหว่างบริการกับสินค้าการบริการแบ่งตามลักษณะเฉพาะที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง: การบริการเป็นลิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ผู้บริโภคไม่สามารถสัมผัสมองเห็นได้เหมือนผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ได้ว่าบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้รับบริการนั้นแล้ว ซึ่งต่างจากการซื้อสินค้า เนื่องจากผู้บริโภคสามารถมองเห็น สัมผัสพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนซื้อ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ ดังนั้นผู้บริโภคจึงมักมองหาลักษณะที่เป็นเสมือนตัวแทนของคุณภาพของบริการ เช่น สถานที่ (Place) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อบุคคล (People) พนักงานที่เขยับบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดีหน้าตาเรียบแจ่มใส่พูดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ใช้จะดีด้วยเครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่ใช้จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจวัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้าลักษณะ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเรียกชื่อได้ถูกราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

ประการที่สอง: การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้และการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้

ซึ่งแตกต่างจากการผลิตและจำหน่ายสินค้าตรงที่สินค้าต้องมีการผลิต จัดเก็บ และการจำหน่าย จึงจะมีการบริโภคเกิดขึ้นแต่การบริการผู้รับบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ทำให้เกิด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกเหนือไปยังมีข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่ต้อง ให้บริการโดยบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการหนึ่งคนไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้า หลายคนได้ในเวลาเดียวกัน ในขณะที่สินค้าสามารถแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคได้ สามารถผลิตได้ครั้งละเป็นจำนวนมากและสามารถแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยๆ ให้ผู้บริโภคพร้อมกันหลาย ๆ รายได้

ประการที่สาม: การบริการมีความแตกต่างหลากหลายและไม่มีความแน่นอน (Variability) การบริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ เนื่องจากความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกเหนือไปยังสถานที่และผู้ให้บริการที่ต่างกัน ก็สามารถส่งผลให้ การบริการมีความแตกต่างกัน ในขณะที่การผลิตสินค้ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ วัตถุคุณภาพ เครื่องจักรและกระบวนการผลิตที่สามารถเตรียมพร้อมตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพได้่ายกว่า ดังเห็นได้จาก การเข้าไปปรับปรุงประสิทธิภาพร้านอาหารร้านเดียวกันเวลาต่างกัน แต่สชาติอาหารต่างกัน หรือการตัดผมจาก ช่างคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า มีหลายปัจจัยที่ ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานไม่ พร้อมให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายหรือจิตใจ ก็จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการได้ ซึ่งส่วนใหญ่ต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ

ประการที่สี่: การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถทำการผลิตและเก็บรักษาไว้ล่วงหน้าเพื่อจำหน่าย ในภายหลัง ได้เหมือนผลิตภัณฑ์ ซึ่งปัจจุบันของธุรกิจบริการ คือ ความต้องการซื้อกับความต้องการ ขายมีปริมาณที่ต่างกัน เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งหนึ่งหน่วยอาจทำให้เกิดการบริการ ที่ไม่เพียงพอและสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้บริการไม่สามารถบริการได้ หรือเกิด ความสูญเสียกับพนักงานคนที่อยู่ร่วงๆ เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการน้อย ต่างจากธุรกิจผลิตสินค้าที่ สามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าได้ และการผลิตเก็บไว้เพื่อรับปริมาณความต้องการซื้อที่ลดลง หรือเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งการบริการไม่สามารถทำได้

โดยทั่วไปการจำแนกสินค้าและบริการออกจากรากฐานอย่างสมบูรณ์อาจทำได้ยาก เนื่องจาก การซื้อสินค้าในบางอย่างอาจมีทั้งการซื้อสินค้าและบริการรวมอยู่ด้วยกัน เช่น การรับประทานอาหารในร้านอาหาร นอกเหนือไปยังสินค้าอย่างอาหารแล้ว ยังเป็นการซื้อบริการจากการการ

เช่นการต้อนรับ การปฐมอาหาร การดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น ดังนั้น Lovelock and Wirtz (2004) จึงได้กำหนดลักษณะสำคัญ 3 ประการที่ทำให้การซื้อสินค้ากับการบริการมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. การสัมผัสจับต้องได้ (Search attributes) หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ ทำให้ผู้บริโภคประเมินผลิตภัณฑ์ก่อนการซื้อได้
2. การรับประสบการณ์ได้ (Experience attributes) หมายถึงคุณลักษณะที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้หรือมีประสบการณ์ได้เมื่อมีการรับบริการจริง
3. ความยากต่อการประเมิน (Credence attributes) หมายถึง คุณลักษณะที่ยากต่อการประเมินด้วยความมั่นใจแม้ว่าจะบริโภคไปแล้วทำให้ผู้บริโภคต้องมีความมั่นใจและวางแผนใจว่าจะได้รับประโยชน์จากการบริการนั้นในอนาคต

Lovelock and Wirtz (2004) ได้จำแนกประเภทของการบริการ ตามระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ในการบริการ (Level of customer contact with service) ออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมทั้งกระบวนการ (People processing) คือ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมด้วยตนเองตลอดกระบวนการ เช่น บริการร้านตัดผม การรับประทานอาหารในภัตตาคาร การพักในโรงแรม และโรงพยาบาลเป็นต้น
2. การบริการที่เน้นทรัพย์สินของ (Possession processing) คือ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมจำกัดอยู่เพียงแค่การนำสิ่งของเครื่องใช้มารับบริการและกลับมารับคืนภายหลัง โดยมีการบรรยายถึงปัญหาที่ต้องนำสิ่งของมารับบริการ เช่น การใช้บริการทำความสะอาด การซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ
3. การบริการที่เน้นการให้สมอง (Mental stimulus processing) คือ การบริการที่ลูกค้าได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการและมีการคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับข้อมูลเหล่านั้น เช่น การใช้บริการที่ปรึกษา การรับฟังทางวิทยุ การชมรายการ โทรทัศน์

4. การบริการที่เน้นการประมวลข้อมูล (Information processing) คือ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมในแง่ของการประมวลข้อมูลเฉพาะ และได้รับเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลเหล่านั้นในภายหลัง เช่น การใช้บริการวิจัย การประกันสุขภาพ

ปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังนี้ (ชูชัย สมิทธิ์ไกร, 2556, หน้า 372-373)

1. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
2. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการรวดเร็วและทันท่วงที

3. สมรรถนะ (Competence) หมายถึงการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสุภาพเป็นมิตร(Courtesy) หมายถึง มีอัชญาศัยนอบน้อม รู้จักให้เกียรติผู้อื่น
ไม่ไม่ดู不起ที่เป็นกันเอง มีน้ำใจ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น
ด้วยความซื่อตรงและความสื่อสารที่สุจริตของผู้ให้บริการ รวมถึงการดำเนินธุรกิจประโยชน์ของลูกค้า
ด้วย

6. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ปลอดจากความ
เคลื่อนแคลงใจความน่าสงสัย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

7. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก
ความง่ายของการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์
และการสื่อความหมาย การพูดจาและให้ข้อมูลที่ง่ายต่อความเข้าใจ และรับฟังความเห็นจากลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (Understanding of customer) หมายถึง การทำ
ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (Appearance) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพหรือ
สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้อง ได้ในการให้บริการ

เนื่องจากลักษณะเฉพาะของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็น ได้ส่งผลให้
ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ และอาจส่งผลให้ผู้บริโภคไม่รู้ว่าจะคาดหวัง
อะไรจากบริการ โดยปกติทั่วไปในการประเมินคุณภาพของบริการ ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์จาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัด
ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดี เพื่อให้สามารถประเมินและคาดการณ์ถึงความคาดหวังของผู้บริโภค^๒
สามารถนำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เป็นเกณฑ์ในการ
พิจารณาเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ
กลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคตามแนวคิด 6Ws และ 1H ดังนี้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549, หน้า 220-223)

Who-ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายคือใคร

What-ผู้บริโภค มีความต้องการอะไร การบริการ

Why-ทำไมผู้บริโภคจึงต้องการความพึงพอใจจากบริการนั้น

Who-ใครมีส่วนในการตัดสินใจบ้าง

How-ผู้บริโภค มีวิธีในการตัดสินใจซื้อย่างไร
 When-เมื่อใดที่ผู้บริโภค มีทำที่พร้อมที่จะซื้อ
 Where-ผู้บริโภคพอยู่ หรือชอบที่จะซื้อบริการจากที่ไหน/ แหล่งใดมากกว่ากัน
 การตอบคำถามข้างต้น จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์หาคำตอบและช่องว่างที่อาจเกิดขึ้น
 ได้ระหว่าง การบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 การคาดเดาความคาดหวังของผู้บริโภค เกิดจากความผิดพลาดในการประเมิน
 ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ซึ่งมีความแตกต่างจากสิ่งที่ธุรกิจคิดว่าผู้บริโภค^{คาดหวังจะได้จากการบริการ (Company perception of customer expectation)} และมักเป็นไปตาม
 แนวทางตรงกันข้ามกัน คือ ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังสูงกว่าในสิ่งที่
 ได้รับการบริการ สามารถแก้ไขได้โดยธุรกิจควรมีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดีและ
 ความสำคัญกับการวิจัยการตลาด

ช่องว่างที่ 2 การกำหนดมาตรฐานการบริการ ไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของธุรกิจที่
 มีต่อความคาดหวังของผู้บริโภค เกิดจากมาตรฐานและการออกแบบงานบริการสำหรับผู้บริโภค
 (Customer-driven service design and standard) กับการบริการที่ธุรกิจคิดว่าผู้บริโภคคาดหวังไว้
 (Company perception of customer expectation) สามารถแก้ไขได้โดยความร่วมมือของพนักงาน
 และการอุทิศตนของผู้บริหารธุรกิจ ในการกำหนดเป้าหมายของธุรกิจ การกำหนดมาตรฐานของ
 งานและการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงของการให้บริการแก่ผู้บริโภค

ช่องว่างที่ 3 การให้บริการ ไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ เกิดจากการส่งมอบบริการ
 (Service delivery) กับมาตรฐานและการออกแบบงานบริการสำหรับผู้บริโภค (Customer-driven
 service design and standard) แก้ไขได้โดยข้างบุคลากรที่เหมาะสมกับงานบริการ พัฒนาบุคลากร
 โดยจัดให้มีการฝึกอบรมอยู่เสมอ เน้นการทำงานเป็นทีมและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้

ช่องว่างที่ 4 การให้บริการที่เกิดขึ้นจริงไม่สอดคล้องกับการสื่อสารทางการตลาดที่สับสน
 ออกไปเกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค (External communication of customer) และการส่ง
 มอบบริการ (Service delivery) แก้ไขได้โดยให้การสื่อสาร การโฆษณา การบริการที่สามารถเกิด
 ได้จริง ความมีการจัดการระบบภายในธุรกิจและควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการบริการที่ผู้บริโภค
 จะได้รับจากการใช้บริการ

ช่องว่างที่ 5 สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับการบริการที่ได้รับเกิดขึ้นระหว่างการบริการที่
 ผู้บริโภคได้รับ (Perceived service) และสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง (Expected service) ธุรกิจจะต้อง
 ทำการวิจัยตลาด มีการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจและ

ทำการผูกขาดผู้บริโภคโดยการบริการที่มีคุณภาพจึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังให้ตรงกับการบริการที่ผู้บริโภคได้รับ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการหรือหัวใจสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ใช้บริการมักมีจุดมุ่งหมายและความคาดหวังต่อการใช้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดการการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้คุณภาพของ การบริการประกอบด้วยการให้บริการของพนักงานที่ดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีของสถานที่ให้บริการสาธารณะ เรียนรู้อย่างดี สวยงาม มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย

2. ความคาดหวังของผู้บริการ (Expectation) ผู้ให้บริการต้องรู้ถึงความคาดหวังขั้นพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ จึงจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการและเกิดการยอมรับและกลับมาใช้บริการซ้ำ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจ ศูนย์และบุคลากร และเครื่องมือให้มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา เพราะประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ หากผู้ให้บริการพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและทันใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) การบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรี้ยว ผู้ใช้บริการก็มีคุณภาพของการให้บริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) หลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุดคือ การให้ความสนใจอย่างจริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับทุกคนอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เพราะผู้มาใช้บริการทุกคนต่างก็ต้องการการบริการที่มีคุณภาพเหมือน ๆ กัน

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การให้บริการด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการที่อบอุ่นและมีความเป็นกันเอง ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการงานบริการ (Efficiency) การบริการที่มีระบบ มีขั้นตอนที่เป็นแบบแผนชัดเจนย่อ gọnประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่หากผู้ให้บริการมีแบบแผนขั้นตอนที่ดีก็จะช่วยให้การบริการนั้น ๆ ประทับใจผู้บริโภคได้

สามารถสรุปความหมายของการบริการ ได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภคบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถสมัพสัจจะต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้โดยมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพของการบริการ การประเมินคุณภาพของการบริการจะใช้การประเมินคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้ทราบถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการเข้า

จากที่ได้ศึกษาข้อมูลผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ (Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990) ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและนำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

ข้อมูลทั่วไปของอำเภอ

ความเป็นมาของอำเภอ

เดิมที่เดียวสัตหินแยกออกจากอำเภอบางละมุง เพื่อตั้งเป็นกิ่งอำเภอ เมื่อปี พ.ศ. 2480 ประกอบด้วย ตำบลสัตหิน และตำบลนาจอมเทียนของอำเภอบางละมุงก่อนในที่สุด ได้รับประกาศแต่งตั้งเป็น “อำเภอสัตหิน” เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2496 ดังประกาศอยู่ในหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 70 ตอนที่ 17 ลงวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2496 โดยมีนายอำเภอคนแรกชื่อ นายชุมพล อุทยานิก สัตหินเป็นสถานที่สวยงามมาก ประกอบด้วยภูเขาสูงหลายลูกสลับซับซ้อน มีอากาศร่มรื่น ทะเลสีคราม และมีอ่าวที่สวยงาม เช่น อ่าวคงคา (มีดันตาลชื่นเป็นทิวetta) เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของชาวสัตหิน นอกจากนี้ยังมีอ่าวเตียงงาม หรืออ่าวตากัน อันเป็นอ่าวที่สวยงาม สงบเงียบปราศจากคลื่นลม และเป็นที่ตั้งของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีเรือลำเล็กน้ำจืด เป็นผู้นำตั้งกรากที่สัตหินเป็นคนแรก และบริเวณชายทะเลจะตั้งตระหง่าน (แฉะฯ สัตหิน) มีโจรสลัดชูกหุนมาก เป็นพวกที่ค่อยดักปล้นสุดมีเรือต่าง ๆ มากมาย ตากันเป็นผู้มีความสามารถและมีวิชาอาคม ไม่กลัวโจรสลัด ได้มาตั้งกรากอยู่ที่อ่าวไก่เตี้ย ต่อมาเสด็จในกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ เริ่มปรับปรุงสัตหินเป็นฐานทัพเรือ ได้ทรงคุ้นเคยกับตากันและท่านขย ได้รับของขังจากตากัน หลายอย่าง ต่อมากางทหารเรือต้องการอ่าวตากันทั้งหมด ตากันจึงข้ายามาอยู่บริเวณหลังตลาดสัตหิน ถ้าจะพิเคราะห์คำว่า "สัตหิน" หลายคนให้ความคิดเห็นว่า "สัตต" แปลว่า เจ็ด "หิน" หมายถึงหิน ขณะนั้นคำว่า สัตหิน ก็น่าจะแปลว่า หินเจ็ดใบ ซึ่งสอดคล้องตามตำนานประวัติเจ้าแม่แหม่มเทียน ว่าได้นำพระราช胤ในหินเจ็ดใบเพื่อหลบหนียกษัตรี อีกหลักฐานหนึ่งมาจากกองประวัติศาสตร์ทหารเรือระบุว่า เมื่อปี พ.ศ. 2464 ล้านเกล้ารัชกาลที่ 6 ได้เสด็จตรวจเยี่ยมหัวเมืองชายทะเล เพื่อจะสร้างแนวป้องกันชายฝั่งทะเลด้านนอกเพิ่มขึ้น เพราะมีป้อมพระจุลจอมเกล้าฯ ที่ปักนำ

สมุทรปราการนั้น ใกล้พระนครมากเกินไป จึงทรงคำริหัวเมืองชายทะเลฝั่งตะวันออก เป็นที่ตั้ง กองทัพเรือ เพื่อตรวจตรารักษาฝั่งและเขต่น่าน้ำใหญ่ จึงพระราชทานนามว่า “สัตหีบ” เนื่องจาก พระองค์ทรงเห็นแกะ 7 แกะ เป็นที่กำบังลมให้แก่หมู่เรือได้ดี หากจะมีการตั้งฐานทัพเรือที่นี่ คำว่า “สัตหีบ” หมายถึงที่กำบังเจดแท่ง (สัต-เจ็ด และหีบ-ที่บัง) อันหมายถึงแกะต่าง ๆ กล่าวคือ แกะพระ, แกะยอ, แกะหมู, แกะเตาหม้อ, แกะเนர, แกะสันนลา� และแกะเดา

คำขวัญของอำเภอสัตหีบ “อนุรักษ์เต่าทะเล เสน่ห์ธรรมชาติ อภิวัฒหลังปูอี เข้าชีจรรย์พ ระใหญ่ ไห้วัฒหลังชุมพร ลิ่นจารราชนวี”

วิสัยทัศน์อำเภอสัตหีบ “เป็นเมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งการเรียนรู้ คู่แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ปราสาจากมลภาวะ แหล่งผลิตสินค้าปลодภัย มุ่งสู่คุณภาพชีวิตที่ดี และสังคมอยู่เป็นสุข”

ที่ตั้ง อำเภอสัตหีบตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดชลบุรี ติดชายฝั่งทะเลด้านทิศตะวันออกของ อ่าวไทย อยู่ห่างจากจังหวัดชลบุรีไปทางทิศตะวันออก ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนน สุขุมวิท) ประมาณ 84 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวมทั้งอำเภอประมาณ 217,122 กิโลเมตร คิดเป็นเนื้อที่ 217,575 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อ ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี, ทิศใต้ ติดต่อ กับอำเภอท่าศาลา, ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด ชลบุรี, ทิศตะวันตก จังหวัดอ่างทอง, ทิศตะวันตกเฉียงใต้ จังหวัดสระบุรี

ภาพรวมของบริบท อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน

1.1 การคมนาคมขนส่งสะดวก (ทางรถยนต์ รถไฟ เครื่องบินและทางเรือ)

1.2 มีไฟฟ้าครบถ้วนเรือนเรือน

1.3 มีน้ำใช้ทุกครัวเรือนทั้งประปา/ น้ำดื่มและมีแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคตลอดปี

1.4 โทรศัพท์มีสัญญาณสามารถใช้งานได้ทุกหมู่บ้าน

1.5 มีบริการรถยนต์ตู้

1.6 มีบ้านจัดสรรซึ่งเป็นแหล่งพักอาศัยที่มีคุณภาพ

2. ทรัพยากรธรรมชาติ/ สิ่งแวดล้อม

2.1 มีภูเขาล้อมรอบที่ยังอุดมสมบูรณ์

2.2 มีชายหาดที่สะอาดคงความเป็นธรรมชาติ

2.3 มีการอนุรักษ์ธรรมชาติโดยการ

2.3.1 ปลูกป่าชายเลน/ อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล

2.2.2 ปลูกป่าในวัน สำคัญต่าง ๆ ในทุกพื้นที่ เช่น วันที่ 12 สิงหา และวันที่ 5

2.4 มีการอนุรักษ์ในการจับสัตว์น้ำนอกคุ้วางไป โดยขอความร่วมมือกับชาวประมง

3. เศรษฐกิจ/ การลงทุนภาคเอกชน

3.1 มีโรงเรียนระดับ 5 ดาว

3.2 มีสวนสนุก/ สวนน้ำ

3.3 มีการปลูกพืชทางเศรษฐกิจ

3.4 มีอาชีพการประมง

4. การปกครอง

4.1 มีค่าหหารขนาดใหญ่ 4 ค่ายและเล็ก ๆ

4.2 มีกำนันผู้ใหญ่บ้านครบ 41 หมู่บ้าน

4.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง (ทม. 1 แห่ง, ทต. 5 แห่ง, อบต. 2 แห่ง)

4.4 ส่วนราชการในสังกัด

5. ปัจจัยลบความเสี่ยง

5.1 ปัญหาการแพร่ระบาดยาเสพติด

5.2 ปัญหาแรงงานต่างด้าว

5.3 ปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ

5.4 ปัญหาการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. สิ่งดึงดูด/ น่าสนใจของอำเภอ

6.1 เรือใบหลวงจักรินฤเบศร์

6.2 สวนนงนุช

6.3 ไร่องุ่นชิลเวอเดค

6.4 ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล

6.5 พระพุทธชูปแกะสลักเขาชีจรรย์

6.6 วัดหลวงพ่ออี้

6.7 สวนกรมหลวงชุมพร กองทัพเรือ

6.8 โภมาโยว

6.9 ໂຮງລະຄຣອລັກກາຣ

6.10 มิโโน້າ

6.11 ວິຫາຣເຊີຍນ

7. แผนหลักองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

7.1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 7.2 มีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน
- 7.3 มีการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ
- 7.4 การพัฒนาสังคม
- 7.5 มีการปรับภูมิทัศน์ให้เป็นเมืองน่าอยู่
- 7.6 มีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- 7.7 มีการแก้ไขปัญหาฯลฯ
- 7.8 มีการแก้ไขปัญหาสังคมสิ่งแวดล้อม
- 8. ศึกษา วัฒนธรรม สังคม ศักยภาพคนท้องถิ่น
 - 8.1 ประเพณีวันไหลสักหีบและวันไหลในพื้นที่ทุกตำบลน้ำบ้าน
 - 8.2 ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
 - 8.3 ประเพณีลอยกระทง
 - 8.4 งานบุญกลางบ้าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไฟฏรูร์ย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาวยาอาม อำเภอนาวยาอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาวยาอาม อำเภอนาวยาอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาวยาอาม อำเภอนาวยาอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สтанะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิล้านนาอยู่ใน เนตเทศบาลตำบลนาวยาอาม อำเภอนาวยาอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ใช้สูตรของ Yamane ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาวยาอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ส atan กว่า สมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อารีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิงหา เกตุแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศเมีย ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดแตกต่างกันและประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสุทธิ์ กษารสุวรรณ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัวแวงจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 15 -25 ปี มีระดับการศึกษาปฐมฐานหรือปีก่อนอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท และประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นบ้านพักอาศัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัวแวงจังหวัดราชบุรี ทั้งหมด 5 ด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับดีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบด้านเพศอาชีพการศึกษาอาชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้ากับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัวแวงจังหวัดราชบุรี ว่าประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศชายการศึกษาอาชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

บงกช ลึงหะ (2550) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ดังนี้

ด้านความสัมภักดิ์ ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พนว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาชียอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอ เมือง จังหวัดชลบุรีส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ชนชั้นก หลักบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม อำเภอเมือง จังหวัดสาระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม อำเภอ เมือง จังหวัดสาระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม อำเภอเมือง จังหวัดสาระแก้ว อยู่ในระดับสูงเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจโดยด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีการให้บริการตามลักษณะ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนอง ความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม อำเภอเมือง จังหวัดสาระแก้ว พนว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และ ช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าเกยม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ธัญญูธ สมพงษ์ (2553) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกยาระดับคุณภาพการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพ การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคลกับการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการในทุกด้าน และปัญหา

ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ (1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด (2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณชนในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป (3) ควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ชลิตา ประทีปทอง (2554) การศึกษานักเรียนคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 500 คน ผลการวิจัย พ布ว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พ布ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พ布ว่าระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอาชีพ พ布ว่าอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พ布ว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และส่วนปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การประชามติพันธ์ข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพขาดการพัฒนาระบบบริการสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความปลอดภัย ความสะดวก สบายภาพด้านการตอบข้อซักถามของพนักงานให้บริการบางรายยังไม่เพียงพอ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อร้องเรียน การให้คำปรึกษาไม่ทั่วถึง

ทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสานักงานเทศบาลตำบลลดาตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสานักงานเทศบาลตำบลลดาตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสานักงานเทศบาลตำบลลดาตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ณัฐพงษ์ ชุมชื่นสกุลสุข (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์กรบริหารส่วนตำบล สะเดา อำเภอ娘รอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การ บริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอ娘รอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดย รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะเดา จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล ประมาณผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความ พึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวน ของขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนทึ่งหมวด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวม ไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและ การกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณูปโภคและ ด้านการดูแลซ่อมแซม ปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณูปโภค ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการ ซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึง

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ศิริวรรณ จุลแก้ว โศกิน สุดสะอาด และ ชัชฎากรณ์ บุญชูวงศ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาลเมืองทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการ ให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ศึกษาได้กำหนด วิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการหากเป็นเด็กจะทำการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่นำมาเข้ารับการบริการ โดยต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 25,000 คน (ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการหากเป็นเด็กจะทำการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่นำมาเข้ารับการบริการ โดยต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไปในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 25,000 คน โดยคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหานัดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{25,000}{1 + 25,000 \times (0.05)^2}$$

$$n = 394 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ 394 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง โดยจะเก็บจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บึงบัง环球城娱乐城縣 มีขั้นตอนดังนี้

- ทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการในบัตรคิวที่ 1-50 ในแต่ละวัน โดยแจกแบบสอบถามขณะที่ขอรับบัตรคิวและรอเก็บแบบสอบถามหลังจากที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้บริการเสร็จเรียบร้อยด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 8 วัน ซึ่งในแต่ละวันกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บึงบัง环球城娱乐城縣 สามารถให้บริการได้วันละ 140 คิว

- หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จะทำการเก็บตัวอย่างจากผู้ปกครองที่นำมาเข้ารับบริการ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจะเคราะห์ในศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ตามหมายเลขรับรองจริยธรรมการวิจัยของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจที่ 102-2561 โดยการปักป้าย สิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอย่างเป็นที่สุด หากผู้วิจัยดำเนิน

การเก็บข้อมูลรวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลเสริจสิ้นจะสรุปและอภิปรายผลเป็นภาพรวมโดยไม่เปิดเผยชื่อ กลุ่มตัวอย่างและจะทำลายข้อมูลเมื่อจัดทำวิจัยเสร็จสิ้น โดยไม่ให้เกิดความเสียหายหรือเชื่อมโยงไปยังกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มากำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อารมณ์ รายได้ แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบหรือตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงาน ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

1. คุณภาพการบริการที่ท่านรับรู้ จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละด้าน แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพ การให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรกษาชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}}{\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{4}{\frac{4}{4-1}} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

โดยนำໄไปคำนวณค่าเฉลี่ยชั้น (Weight mean score) โดยให้แต่ละหน่วยมีช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
3.26-4.00	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด
2.51-3.25	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
1.76-2.50	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
1.00-1.75	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

2. คุณภาพการบริการที่ท่านคาดหวัง จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน "ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตรฐานประมาณค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่ให้ความสำคัญในแต่ละด้าน แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตรฐานค่า 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลงคะแนน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลงค่าเฉลี่ยคุณภาพ การให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำนวยสัตหิน จังหวัดชลบุรี โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรกษาชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} - \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{4} \\
 &= \frac{1}{4} - \frac{1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

โดยนำໄไปคำนวณค่าเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight mean score) โดยให้แต่ละหน่วยมีช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
3.26-4.00	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด
2.51-3.25	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
1.76-2.50	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
1.00-1.75	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอ่านເກົ້າສັດທິບ ຈັງຫວັດລະບຸວິ

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีการนำแบบสอบถามของ (Parasuraman, Ziehaml and Berry, 1985) มาปรับใช้ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ ความครบถ้วนและความ สอดคล้องของเนื้อหา จากนั้นนำมาแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ความครบถ้วนความมีคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1.1 ดร.ເຖິຍແກ້ວ ເລີຍມສຸວຽນ ຕໍາແໜ່ງອາຈາຍປະຈຳ ວິທາລະຄານຮຽກ
ມາວິທາລະບຸນຸ່າ

**1.2 ดร.อุณณากร ทาวะรนย์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา**

1.3 นายอภิวัฒน์ สารีวัน ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
 2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
 จำนวน 30 คนเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของ
 แบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .974
 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป และในแต่ละด้าน ดังนี้

คุณภาพการบริการที่ท่านคาดหวัง

- | | |
|---|------------------|
| (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ค่า Alpha = .972 |
| (2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ | ค่า Alpha = .969 |
| (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .889 |
| (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ | ค่า Alpha = .887 |
| (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .890 |

คุณภาพการบริการที่ท่านรับรู้

- | | |
|---|------------------|
| (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ค่า Alpha = .807 |
| (2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ | ค่า Alpha = .866 |
| (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .883 |
| (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ | ค่า Alpha = .837 |
| (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .851 |

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ โดยศึกษาดำเนินการไปเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
 กลุ่มตัวอย่างจริง และรับคืนคืนด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับ
 บริการกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ณ จุดรับบัตรคิวที่ 1 เข้ารับบริการในบัตรคิวที่ 1 ถึงคิวที่
 50 ในแต่ละวัน ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ
 ต่างๆทางวิชาการ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกันโดยใช้ Paired samples test

เกณฑ์ในการการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

โดยใช้เกณฑ์ของ (Parasuraman, Ziehaml and Berry, 1985)

การรับรู้จริง \geq ความคาดหวัง = การบริการนั้นมีคุณภาพ

การรับรู้จริง $<$ ความคาดหวัง = การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บีบ จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาร่วมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากผู้ตอบแบบสอบถามได้จำนวน 400 คน และได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บีบ จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บีบ จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์แทนความหมาย

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			(n = 400)
ชาย	170	42.50	
หญิง	230	57.50	
อายุ			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	13	3.25	
21-30 ปี	51	12.75	
31-40 ปี	224	56.00	
41-50 ปี	47	11.75	
มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี	65	16.25	
สถานภาพ			
โสด	162	40.50	
สมรส	146	36.50	
หม้าย	73	18.25	
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	19	4.75	
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	34.50	
ปริญญาตรี	245	61.25	
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.25	
รายได้เฉลี่ย			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน	33	8.25	
15,001-25,000 บาท/เดือน	236	59.00	
25,001-35,000 บาท/เดือน	85	21.25	
มากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป/เดือน	46	11.50	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	(n = 400) ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานเอกสาร	19	4.75
ธุรกิจส่วนตัว	113	28.25
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	197	49.25
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	37	9.25
เกษตรกร	34	8.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีข้อมูล ดังนี้

เพศ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 เป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ตามลำดับ อายุ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นอันดับแรก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา อายุมากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

สถานภาพ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด เป็นอันดับแรก มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา สมรส จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 หม้าย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นอันดับแรก มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และอันดับสุดท้ายสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ย พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน เป็นอันดับแรก มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา รายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาท/เดือน มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป/เดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

อาศีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เป็นอันดับแรก มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 พ่อบ้าน/ แม่บ้าน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่าย ทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีบ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร
ที่ว่าการอำเภอสักพีบ จังหวัดชลบุรี

(n = 400)

คุณภาพการบริการที่รับรู้จริง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.76	0.39	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	2.73	0.48	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.85	0.41	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการ	2.65	0.48	มาก	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.39	0.55	น้อย	5
รวม	2.67	0.33	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงาน
ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85$) รองลงมา
คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$) และ ด้านความน่าเชื่อถือ
ในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 3 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

(n = 400)

การบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาชนที่มารับ บริการ	91 (22.75)	244 (61.00)	65 (16.25)	0.00 (0.00)	3.07	0.62	มาก	1
2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนอย่าง เพียงพอ	23 (5.75)	287 (71.75)	90 (22.50)	0.00 (0.00)	2.83	0.50	มาก	2
3. เจ้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบข้อ สงสัย หรือการให้คำแนะนำ	4 (1.00)	221 (55.25)	175 (43.75)	0.00 (0.00)	2.57	0.51	มาก	4
4. มีการจัดสถานที่ให้บริการ ที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	32 (8.00)	178 (44.50)	190 (47.50)	0.00 (0.00)	2.61	0.63	มาก	3
รวม					2.76	0.39	มาก	

จากตารางที่ 3 พบร่วมกับการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07$) รองลงมา คือมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83$) และ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.61$)

ตารางที่ 4 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

(n = 400)

ด้านความน่าเชื่อถือในการ บริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. มีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหา ยุ่งยากในขั้นตอนการรับ บริการ	35 (8.75)	228 (57.00)	137 (34.25)	0.00 (0.00)	2.75	0.60	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ กับผู้มารับบริการอย่างเสมอ ภาค	18 (4.50)	201 (50.25)	181 (45.25)	0.00 (0.00)	2.59	0.57	มาก	5
7. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีคุณธรรมเปี่ยม ชื่อเสียง คำนึงถึงความต้องการ ของลูกค้า	63 (15.75)	245 (61.25)	92 (23.00)	0.00 (0.00)	2.93	0.61	มาก	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้ตามเวลาที่ กำหนดไว้	47 (11.75)	189 (47.25)	164 (41.00)	0.00 (0.00)	2.71	0.66	มาก	3
9. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอน ของงานทะเบียนและบัตร ประจำประชาชนได้อย่างถูกต้อง	45 (11.25)	186 (46.50)	169 (42.25)	0.00 (0.00)	2.69	0.66	มาก	4
รวม				2.73	0.48	มาก		

จากตารางที่ 4 พบร่วมกันว่า การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำนวยสัตหิน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีคุณธรรมเปี่ยมชื่อเสียง คำนึงถึงความต้องการ ของลูกค้า ($\bar{X} = 2.93$) รองลงมา คือ มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหา y ยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$) และ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 5 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
10. ผู้มารับบริการ ได้รับ การบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้ บริการ	16 (4.00)	328 (82.00)	56 (14.00)	0.00 (0.00)	2.90	0.41	มาก	2
11. เจ้าหน้าที่ ให้การ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง	35 (8.75)	322 (80.50)	43 (10.75)	0.00 (0.00)	2.98	0.44	มาก	1
12. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	58 (14.50)	170 (42.50)	172 (43.00)	0.00 (0.00)	2.72	0.70	มาก	4
13. มีการแสดงตัวอย่างการ รับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ ดูอย่างชัดเจน สะดวกใน การเข้ารับบริการ	45 (11.25)	233 (58.25)	122 (30.50)	0.00 (0.00)	2.81	0.61	มาก	3
รวม				2.85	0.41	มาก		

จากตารางที่ 5 พบร่วมกับผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสักที่บ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.98$) รองลงมา คือผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 2.90$) และ มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวก ในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.81$)

ตารางที่ 6 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

(n = 400)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มา รับบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหา ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	35 (8.75)	227 (56.75)	138 (34.50)	0.00 (0.00)	2.74	0.60	มาก	1
15. มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ	35 (8.75)	180 (45.00)	185 (46.25)	0.00 (0.00)	2.63	0.64	มาก	3
16. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมาย ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็น สำคัญ	32 (8.00)	192 (48.00)	176 (44.00)	0.00 (0.00)	2.64	0.62	มาก	2
17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยใน การบริการ	13 (3.25)	220 (55.00)	167 (41.75)	0.00 (0.00)	2.62	0.55	มาก	4
รวม				2.65	0.48	มาก		

จากตารางที่ 6 พบร่วมกับการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำนวยสัตหิน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$) และ มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.63$)

ตารางที่ 7 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

(n = 400)

ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
18. เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส [*] ในขณะที่ให้บริการ	13 (3.25)	245 (61.25)	142 (35.50)	0.00 (0.00)	2.68	0.53	มาก	1
19. เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวย ความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ	13 (3.25)	220 (55.00)	167 (41.75)	0.00 (0.00)	2.62	0.55	มาก	2
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของ ประชาชน	0.00 (0.00)	191 (47.75)	209 (52.25)	0.00 (0.00)	2.48	0.50	มาก	5
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการถือ ผลประโยชน์ของประชาชน เป็นเรื่องสำคัญที่สุด	16 (4.00)	190 (47.50)	194 (48.50)	0.00 (0.00)	2.56	0.57	มาก	4
22. เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำ [*] คำแนะนำ พร้อมรับคำดำเนิน ไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่ เต็มใจ	16 (4.00)	196 (49.00)	188 (47.00)	0.00 (0.00)	2.57	0.57	มาก	3
รวม				2.39	0.55	น้อย		

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.68$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.62$) และ เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำดำเนิน พร้อมรับคำดำเนินไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.57$)

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีบ จังหวัดชลบุรี**

ตารางที่ 8 ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร
ที่ว่าการอำเภอสักพีบ จังหวัดชลบุรี

(n = 400)

คุณภาพการบริการที่คาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.16	0.78	น้อย	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	2.34	0.78	น้อย	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.53	0.56	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการ	2.51	0.56	มาก	2
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.39	0.55	น้อย	3
รวม	2.39	0.57	น้อย	

จากตารางที่ 8 พน.ว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณาโดยด้าน พน.ว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.51$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$)

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

(n = 400)

การบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ น้อด	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ด้านความเป็นรูปธรรมของ							
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาชนที่มารับ บริการ	50 (12.50)	59 (14.75)	222 (55.50)	69 (17.25)	2.23	0.87	น้อด	1
2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย [*] ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนอย่าง เพียงพอ	37 (9.25)	70 (17.50)	224 (56.00)	69 (17.25)	2.19	0.82	น้อด	2
3. เจ้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบข้อ [*] สงสัย หรือการให้คำแนะนำ	24 (6.00)	83 (20.75)	186 (46.50)	107 (26.75)	2.06	0.84	น้อด	4
4. มีการจัดสถานที่ให้บริการ ที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	37 (9.25)	73 (18.25)	220 (55.00)	70 (17.50)	2.19	0.83	น้อด	3
รวม				2.16	0.78	น้อด		

จากตารางที่ 9 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$) เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการอยู่ในระดับน้อย
($\bar{X} = 2.23$) รองลงมา คือมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ
บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ กับ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด
สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.19$)

ตารางที่ 10 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

(n = 400)

บริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหาบุกยากในขั้นตอนการรับบริการ	51 (12.75)	56 (14.00)	263 (65.75)	30 (7.50)	2.32	0.79	น้อย	4
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค	25 (6.25)	123 (30.75)	182 (45.50)	70 (17.50)	2.26	0.81	น้อย	5
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบที่เข้มงวด ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	54 (13.50)	94 (23.50)	218 (54.50)	34 (8.50)	2.42	0.82	น้อย	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้	67 (16.75)	71 (17.75)	210 (52.50)	52 (13.00)	2.38	0.91	น้อย	2
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานที่เปลี่ยนแปลงบัตร แก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง	67 (16.75)	56 (14.00)	230 (57.50)	47 (11.75)	2.36	0.89	น้อย	3
รวม				2.34	0.78	น้อย		

จากตารางที่ 10 พบร่วมกันว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบร่วมกันว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบที่เข้มงวด ตามกฎหมาย เป็นสำคัญอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.38$) และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานที่เปลี่ยนแปลงบัตร แก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$)

ตารางที่ 11 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
10. ผู้มารับบริการ ได้รับการ บริการตามวัตถุประสงค์ของ การมาใช้บริการ	28 (7.00)	88 (22.00)	267 (66.75)	17 (4.25)	2.32	0.66	น้อย	4
11. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และ ถูกต้อง	25 (6.25)	176 (44.00)	196 (42.25)	30 (7.50)	2.49	0.72	น้อย	3
12. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	38 (9.50)	191 (47.75)	171 (42.75)	0.00 (0.00)	2.67	0.64	มาก	2
13. มีการแสดงตัวอย่างการ รับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดู อย่างชัดเจน สะดวกในการเข้า รับบริการ	51 (12.75)	165 (41.25)	184 (46.00)	0.00 (0.00)	2.67	0.69	มาก	1
รวม				2.53	0.56	มาก		

จากตารางที่ 11 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงาน
ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน
สะดวกในการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น
ที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) และ เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว
และถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.49$)

ตารางที่ 12 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

(n = 400)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มา รับบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหา ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	41 (10.25)	170 (42.50)	172 (43.00)	17 (4.25)	2.59	0.73	มาก	2
15. มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ	41 (10.25)	196 (49.00)	163 (40.75)	0.00 (0.00)	2.70	0.64	มาก	1
16. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมาย ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็น สำคัญ	25 (6.25)	151 (37.75)	211 (52.75)	13 (3.25)	2.47	0.66	น้อย	3
17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยใน การบริการ	34 (8.50)	66 (16.50)	283 (70.75)	17 (4.25)	2.29	0.68	น้อย	4
รวม					2.51	0.56	มาก	

จากตารางที่ 12 พบร่วมกับคุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.51$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอน
การให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมา คือมีการแจ้ง
เบอร์โทรศัพท์ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหา
ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.59$) และ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายเป็น
ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$)

ตารางที่ 13 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ น้อบ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
18. เจ้าหน้าที่ เอ้าใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มແย้ม แจ่มใส [*] ในขณะที่ให้บริการ	50 (12.50)	86 (21.50)	264 (66.00)	0.00 (0.00)	2.47	0.70	น้อบ	1
19. เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวย ความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ	24 (6.00)	133 (33.25)	243 (60.75)	0.00 (0.00)	2.45	0.60	น้อบ	2
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของ ประชาชน	21 (5.25)	109 (27.25)	270 (67.50)	0.00 (0.00)	2.38	0.58	น้อบ	3
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการถือ ผลประโยชน์ของประชาชน เป็นเรื่องสำคัญที่สุด	47 (11.75)	64 (16.00)	276 (69.00)	13 (3.25)	2.36	0.73	น้อบ	4
22. เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำ [*] คำหันติชัม พร้อมรับคำทำหน้าที่ ไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่ เต็มใจ	34 (8.50)	52 (13.00)	314 (78.50)	0.00 (0.00)	2.30	0.61	น้อบ	5
รวม					2.39	0.55	น้อบ	

จากตารางที่ 13 พบร่วมกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$)
เมื่อพิจารณาข้างต้น พบร่วมกับเจ้าหน้าที่ เอ้าใจใส่เอื้อเพื่อ ยิ้มແย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ
อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และ
เต็มใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน
อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.38$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในเรื่องของประชาชนมีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกัน โดยใช้ Paired samples test

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ประเด็นการเปรียบเทียบ	คุณภาพการบริการที่		คุณภาพการบริการที่รับรู้		t	P
	คาดหวัง	จริง	คาดหวัง	จริง		
	X	SD	X	SD		
คุณภาพการให้บริการ						
ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน						
และบัตร ที่ว่าการอำเภอ	2.39	0.57	2.67	0.33	13.24	0.000
สัตหีบ จังหวัดชลบุรี						

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง ที่แตกต่างจากการรับรู้จริงอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการ อำเภอสักหีบ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ ประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาการรับรู้ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาการรับรู้ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ ผู้ศึกษาวิจัยรวมรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 400 ชุด โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คอมพิวเตอร์คำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ทางสถิติด้วย ANOVA ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาป्रิญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการ อำเภอสักหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการมากกว่า รองลงมา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการมากกว่า รองลงมา มีการแสดงตัวอย่าง การรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การบริการ ด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง และสุดท้ายผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ ของการมาใช้บริการ ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆฯลฯ มากกว่า รองลงมา มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายเบื้องต้น ตามกฎหมายเป็นสำคัญ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการบริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ มากกว่า รองลงมา เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ ยอมรับคำตำหนิเชิง พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยการทำที่ที่เต็มใจ ตามลำดับ

2.4 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายเบื้องต้น ตามกฎหมายเป็นสำคัญมากกว่า รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้อง มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหาซุ่มยากในขั้นตอนการรับบริการ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

2.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มากกว่า รองลงมา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และสุดท้ายเจ้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ ตามลำดับ

3. การรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากกว่า รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พนว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง มากกว่า รองลงมา ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอน ให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับบริการ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ตามลำดับ

3.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พนว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มากกว่า รองลงมา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวย ความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย และสุดท้ายเจ้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ ตามลำดับ

3.3 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พนว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มากกว่า รองลงมา มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหา ยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้อง และ สุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พนว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่ สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มากกว่า รองลงมา การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชน ต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการบริการ ตามลำดับ

3.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พนว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ มากกว่า รองลงมา เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำตำหนิคิชช์ พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ตรงกับความต้องการของ ประชาชน ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พนว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง กับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พนว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พนว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีสถานภาพต่างกัน มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้อง กับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงาน ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พนว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมา มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน ในขณะที่ ระดับการรับรู้คุณภาพ การบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พนว่า ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไฟฟาร์ย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาย อาม อำเภอนาขยาย อาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาย อาม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จึงการศึกษาระดับ มัชยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ กษารสุวรรณ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พนว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 15-25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบ อาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทและประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นบ้านพักอาศัย และผลการทดสอบสมมติฐาน พนว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศอายุการศึกษาอชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่

สิงหา เกตุแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับ การศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนชั้น หลักบึง (2551) การศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก ประชาชนมี ความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด

2. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และ ถูกต้อง มากกว่า รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มี จำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎหมายเบื้องต้น ตามกฎหมายเป็นสำคัญ ด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่ สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และ สุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนชั้น หลักบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกยม อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา ในด้านความเสมอภาคประชาชนมี ความคิดเห็นว่ามีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยศรีษะอ่อนน้อมมีความสุภาพ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของไฟฟาร์บี้ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาย อาม อำเภอนาขยาย อาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากที่สุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้มารับบริการ และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของบงกช สิงหะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าทอง อำเภอป่าทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า ด้านประสิทธิภาพ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนอง ความพึงพอใจ โดยด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการ ให้บริการ ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีการให้บริการ ตามลักษณะ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเข้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา อ่อนน้อมมีความสุภาพ และสอดคล้องกับงานวิชาชีพของชลิตา ประทีปทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลกุดข้าวปูน อำเภอลกุดข้าวปูน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการ มี ความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับงานวิชาชีพของธัญญาร สมพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านคุณภาพการบริการควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ การบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด ควรศึกษาการให้บริการสาธารณสุขในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านอื่น ๆ ต่อไป และควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบ การให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่น

3. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากสมมติฐานการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง กับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าการรับรู้มีระดับที่สูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เนื่องจากบริบททางสังคมของ พื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการจึงทำให้ไม่ได้มีการคาดหวังการรับบริการสูง แต่มีอีกส่วน ที่มารับบริการจริงทำให้รับรู้ว่ามีการบริการที่ดีมากกว่าที่ตนคาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์ (2556, หน้า 35) กล่าวว่าหลังจากที่ลูกค้าได้รับ เท่ากับหรือดีกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีระบบแสดงตัวอย่างการรับบริการ ในแต่ละขั้นตอนให้ถูกต้องชัดเจน และส่งผลให้ประชาชนมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ ได้อย่างรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ซึ่งแจ้งข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนต้องรับรู้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ และควรแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือสามารถร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานยึดถือตามกฎหมายและเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี
3. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเอาใจใส่ในระหว่างให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการตรงกับความต้องการโดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ และเจ้าหน้าที่ควรยอมรับคำตำหนิติดชน พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เด้มใจตามลำดับ
4. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดถือกฎหมายและเป็นสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถให้บริการ ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถแก้ปัญหาขั้นตอนงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ควรจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหาอยุ่งยากในระหว่างขั้นตอนการรับบริการ
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน

การบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และควรจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวายงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นข้อด้อยที่มีผลต่อกุณภาพ การให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ หากพิจารณาสาระสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจได้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ควรยอมรับคำตำแหน่งติดตาม เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบให้มีขึ้นด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการยิ้มแย้ม แจ่มใส เอื้อเพื่อเพื่อแฟล屎ใจ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ พร้อมช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ควรมีป้ายแสดงตัวอย่างการรับบริการ และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ควรมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการสื่อสาร การพูดจา พร้อมให้ข้อมูลที่ง่ายต่อความเข้าใจ ตลอดจนท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ จะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการตอบสนองต่อผู้รับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ควรมีการศึกษาการพัฒนามาตรฐานในการบริการต่อผู้รับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
3. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใสของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

บรรณาњุกรรม





**แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร
ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา
หลักสูตรรัฐประสาษานานาศาสตร์มหบันฑิต วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงโปรดขอ
ความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและ
จะใช้ประโยชน์เฉพาะด้านการค้นคว้าอิสระนี้เท่านั้น ผู้กันนค้นคว้าขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและ
บัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณารอกรือข้อความหรือเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 21-30 ปี

() 31-40 ปี () 41-50 ปี

() มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส

() หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่า ปวช.

() ปวช./ ปวส. หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ย

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/ เดือน
- () 15,001-25,000 บาท/ เดือน
- () 25,001-35,000 บาท/ เดือน
- () มากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป/ เดือน

6. อาชีพ

- () พนักงานเอกสาร
- () ธุรกิจส่วนตัว
- () ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
- () พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
- () เกษตรกร
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสักพงษ์ จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคุณภาพการบริการที่ท่านคาดหวัง และรับรู้จริงของท่านมากที่สุด โดยระดับคะแนนจะเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้

คุณภาพบริการที่ท่านคาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตรที่ว่าการอำเภอสักพงษ์	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้จริง			
มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
				ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
				1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชน ที่มารับบริการ				
				2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				

คุณภาพบริการที่ท่านคาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีบ	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้จริง			
มาก ที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มาก ที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				3. เจ้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ				
				4. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย				
				ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ				
				5. มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหาสูงมากในขั้นตอนการรับบริการ				
				6. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค				
				7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ				
				8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้				
				9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้อง				

คุณภาพบริการที่ท่าน คาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีน	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้ จริง			
มาก ที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มาก ที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
				10. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ				
				11. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และลูกค้าต้อง				
				12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ				
				13. มีการแสดงด้วยย่างการรับบริการ แต่ละ ขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับ บริการ				
				ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ				
				14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา				
				15. มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้อง ^{รับรู้} อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ				
				16. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ				
				17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยใน การบริการ				

คุณภาพบริการที่ท่าน คาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสักพีบ	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้ จริง			
มาก ที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มาก ที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
				18. เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มเย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ				
				19. เจ้าหน้าที่ ช่วย解答ความสงสัย อย่าง รวดเร็ว และเต็มใจ				
				20. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ตรงกับความต้องการ ของประชาชน				
				21. เจ้าหน้าที่ให้บริการถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด				
				22. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำดำเนินติดตาม พร้อมรับคำ ดำเนินไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ				

ประวัติอุของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวรุ่งพิพิญ ศรีทอง
วัน เดือน ปี เกิด	16 กันยายน พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	141/ 7 หมู่ 2 ซอยกระทุมล้ม ตำบลกระทุมล้ม อำเภอ สามพราน จังหวัด นครปฐม 73220
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2549 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยอุเชียคเนย พ.ศ. 2561 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยนรภพ