



คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี

QUALITY OF SERVICE REGISTRATION AND IDENTITY CARD
ADMINISTRATION OF SRIRACHA DISTRICT ADMINISTRATION OFFICE CHON BURI
PROVINCE

สวรรค์ ทับขัน

มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี



สวรรยา ทับขัน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

QUALITY OF SERVICE REGISTRATION AND IDENTITY CARD
ADMINISTRATION OF SRIRACHA DISTRICT ADMINISTRATION OFFICE CHON BURI
PROVINCE



SWANYA TUPKHUN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN GENERAL ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

2017

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ สวรรยา ทับชัน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. ชิตพล ชัยมะคัน)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ชิตพล ชัยมะคัน)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

59930036: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, งานทะเบียน, บัตรประจำตัวประชาชน, ความคาดหวัง, การรับรู้จริง

สวรรยา ทับขัน: คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง ศรีราชา จังหวัดชลบุรี (QUALITY OF SERVICE REGISTRATION AND IDENTITY CARD ADMINISTRATION OF SRIRACHA DISTRICT ADMINISTRATION OFFICE CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน ปี พ.ศ. 2560

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา 2) เพื่อศึกษาการรับรู้จริงหลังการรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนตามรูปแบบของ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ 2) การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ 3) การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมมีคุณภาพบริการเป็นเลิศ และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการบริการเป็นเลิศ โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ

59930036: CONCENTRATION: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A. (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE, REGISTRATION, IDENTITY CARD, EXPECTATION

SWANYA TUPKHUN: QUALITY OF SERVICE REGISTRATION AND IDENTITY CARD ADMINISTRATION OF SRIRACHA DISTRICT ADMINISTRATION OFFICE CHON BURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: CHITHAPOL CHAIMADAM 2017

The purposes of this research are: 1) To study per-service expectations of customers towards the quality of registration and identity card service at Sriracha Administration Office; 2) To understand accurate post-service perceptions of customers towards the quality of registration and identity card service 3) To evaluate the quality of registration and identity card service and following the SERVQUAL model. There was a total of 380 participants in this research and the information was gathered and collected through questionnaires. Statistical methods, including frequency, percentage, mean and standard deviation, are applied in this research for data analysis. The study results have found that: 1) Pre-service expectations of customers towards the quality of registration and identity card service was relatively high. Putting several contributing factors into consideration, it appeared that physical appearances is the most significant factor, followed by the response to customers' needs, customer care and service reliability respectively. 2) Post-service perceptions of customers towards the quality of registration and identity card service was considerably high. Putting contributing factors into consideration, it was noticed that service confidence was the most important factor, followed by the response to customers' needs, physical appearances and customer care, respectively. 3) Service quality of the registration and identity card service was evaluated as excellent. Considering each individual factor, it was found that the service quality of all relevant aspects was excellent where service reliability ranked the first, followed by service confidence, customer care and physical appearances respectively.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของ ที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์หลายท่านที่ได้ อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร. ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถทำงานนิพนธ์ ได้สำเร็จคล่องตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัด ชลบุรี ฝ่ายสำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บ รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานนิพนธ์ ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

สรวรยา ทับขัน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการ	22
ข้อมูลทั่วไปของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	39

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	41
การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
เกณฑ์การแปลผล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ	51
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้จริงหลังรับบริการ	59
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการ	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก	77
ภาคผนวก ข	82
ประวัติย่อของผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

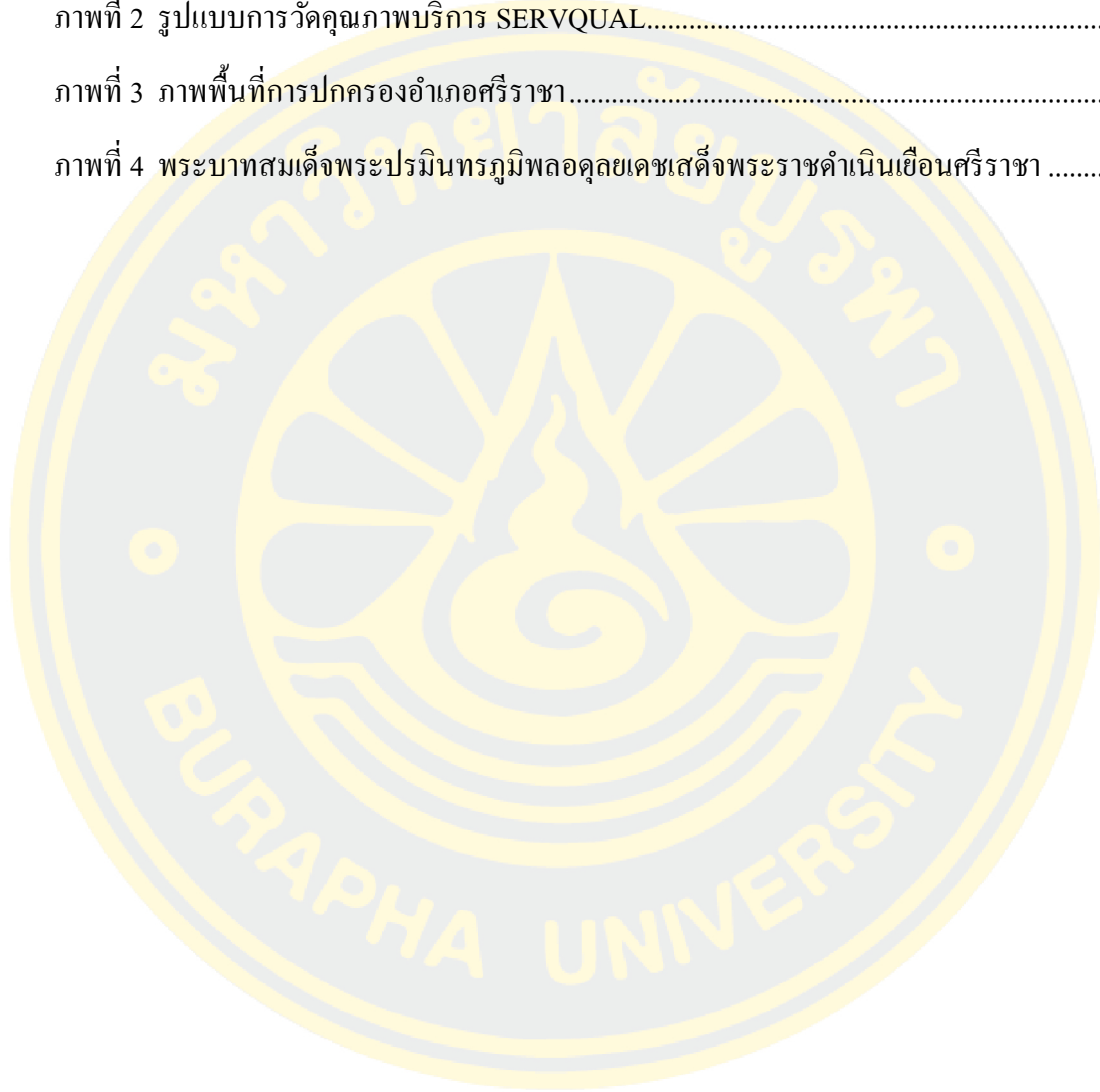
หน้า

ตารางที่ 1	เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ	20
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	48
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร..	49
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการมาใช้บริการ	49
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง ในการมารับบริการ	50
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ	50
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	51
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านกาสร้างเชื่อมั่นในการบริการ	53
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่	54
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	55
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	57

ตารางที่ 14	สรุปภาพรวมความคาดหวังก่อนรับบริการ	58
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	59
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	60
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจได้	62
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	63
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	64
ตารางที่ 20	สรุปภาพรวมการรับรู้จริงหลังรับบริการ	65
ตารางที่ 21	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ SERVQUAL	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2 รูปแบบการวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL.....	19
ภาพที่ 3 ภาพพื้นที่การปกครองอำเภอศรีราชา.....	24
ภาพที่ 4 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเสด็จพระราชดำเนินเยือนศรีราชา	25



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ค้ำประกันได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ โดยเฉพาะในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำหลักการและวิธีการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561) มีประเด็นที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้ พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ ในปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของกรมการปกครองคือ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและทั่วถึง

เป้าหมายสำคัญของการบริการของรัฐ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง กล่าวคือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ และสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะของ Millet ที่ว่า การให้บริการสาธารณะของประชาชนจะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ หากผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีความเสมอภาคและความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และผู้ให้บริการไม่ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งสุทธิทรัพย์, 2545 หน้า 15)

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานรัฐที่มีบทบาทภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม การปกครองหน้าที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงและปลอดภัยได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน

“งานทะเบียน” เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของกรมการปกครอง โดยให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลของประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีเพื่อประโยชน์ในการติดตามในเรื่องของประวัติ การออกหลักฐานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นอย่างมีระบบรวดเร็วและถูกต้อง กลุ่มงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีนั้น มีการบริการงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง ทั้งการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับการขอเลขที่บ้าน การเปลี่ยนชื่อ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การแจ้งเกี่ยวกับการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ และการขอมิบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ในแต่ละภารกิจค่อนข้างที่จะต้องใช้เวลาดังนั้นในการมาติดต่อขอรับบริการประชาชนอาจต้องรอกคายนานพอสมควร ฝ่ายทะเบียนราษฎรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจดังกล่าว จึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างดี และพยายามปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพมันจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ปัจจุบันการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ยึดหลักเกณฑ์มาตรฐานอำเภอยิ้ม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระดับและรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอ โดยรวมให้มีความเป็นเลิศและเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน กรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น (Better service quality) ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นในหลาย ๆ ส่วนมาโดยตลอด ทำให้คุณภาพบริการของอำเภอมีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่

1. การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมได้แก่ การปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน
2. การพัฒนาระบบงานได้แก่ การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra-hour services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ
3. การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน
4. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการได้แก่ การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ในทุกสำนักทะเบียนใดก็ได้
5. การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก อาทิ การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ การบริการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government counter service) ณ ห้างสรรพสินค้าและรูปแบบศูนย์บริการร่วม

โดยเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม คือ ข้อกำหนดที่เป็นบรรทัดฐานสำหรับพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการของอำเภอทุกด้าน ทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านระบบงาน และด้านการบริการเชิงรุก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความสุข และมีรอยยิ้ม สุขใจ เป็นที่มาของคำว่า “อำเภอ...ยิ้ม” ซึ่งความหมายโดยนัย 2 ความหมาย คือ “มิติของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม” และ “มิติประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” (กรมการปกครอง, 2560)

จากเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้มดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ด้านรูปลักษณะทางกายภาพของบริการ (Tangibles) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) และปัจจุบันเป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย พร้อมทั้งมีการปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการ สาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยจึงได้เห็นว่า การวัดคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถาม ซึ่งได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลายในการ บริการ จึงได้นำมาเป็นแนวคิดการวัดคุณภาพ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน

ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองศรีราชามีการบริการอยู่ในระดับใด โดยนำวิธีการวัดคุณภาพการบริการตามรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) มาใช้ในการประเมินคุณภาพเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองศรีราชาต่อไป

คำถามการวิจัย

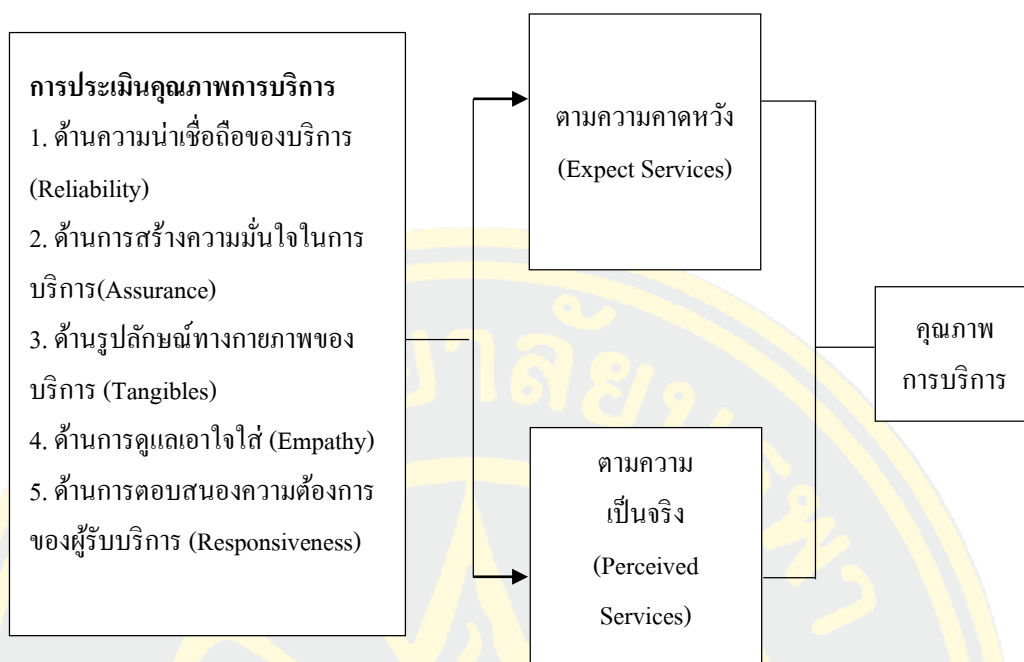
1. การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ตามความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนรับบริการอยู่ในระดับใด
2. การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ตามการรับรู้จริงของผู้รับบริการหลังรับบริการอยู่ในระดับใด
3. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชาตามรูปแบบของ SERVQUAL อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา
2. เพื่อศึกษาการรับรู้จริงหลังการรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา
3. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชาตามรูปแบบของ SERVQUAL

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการตามรูปแบบ SERVQUAL (Service quality) ของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของบริการ (Tangibles) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) มาประยุกต์กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา
2. ทราบถึงระดับการรับรู้จริงหลังการรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา
3. ทราบถึงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา
4. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) ได้สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service quality) โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการทั้ง 5 ประการ ดังนี้

- 1.1 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)
- 1.2 ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance)
- 1.3 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles)
- 1.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
- 1.5 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 34,256 คน (ฝ่ายสำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอศรีราชา, 2559)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการวิจัยระหว่าง เดือนกันยายน พ.ศ. 2560-เมษายน พ.ศ. 2561

นิยามศัพท์เฉพาะการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการบริการนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เชื่อถือได้ มีคุณค่า และเป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญา ระยะเวลาของงานที่กำหนดตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ทำงานถูกต้องไม่มีความผิดพลาด และรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการต้องแสดงออกด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการอย่างถูกต้องและมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เอกสารประกอบการให้บริการเหมาะสมสำหรับการให้บริการและบุคลากรมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือแบบมืออาชีพ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ ช่วงเวลาในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลการบริการขององค์กร

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็ว เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อรวมถึงการให้คำแนะนำการให้บริการอย่างถูกต้อง

การประเมินคุณภาพบริการ หมายถึง การคำนวณความแตกต่างระหว่างการวัดการรับรู้การให้บริการและความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้รับบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

งานทะเบียน หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอศรีราชาเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนทั่วไป

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร การเพิ่มชื่อ การจำหน่ายชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน การให้บริการงานทะเบียนแก่บุคคลต่างด้าว และบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ได้แก่ การขอมีบัตรกรณีทำบัตรครั้งแรกเมื่อบุคคลผู้มีสัญชาติไทยมีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ บัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ การขอมีบัตรในกรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือเปลี่ยนชื่อสกุล การขอมีบัตรในกรณีเปลี่ยนแปลงที่อยู่ เปลี่ยนคำนำหน้านาม

การขอมีบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน และการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน

บริการที่รับรู้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการที่ได้รับการบริการผ่านประสาทสัมผัสภายหลังได้รับการบริการ

บริการที่คาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ต่อการกระทำหรือสถานการณ์ในอนาคตที่พึงประสงค์ของผู้รับบริการต่อการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล ความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ได้ประสบการณ์ที่ผ่านมา คำสัญญาจากผู้ให้บริการ และการบอกปากต่อปากของลูกค้า

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.1 ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจ ดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น

Kotler (1998 อ้างถึงใน มาริษา ไกรฐ, 2553, หน้า 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้น การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงานหรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

มนัสวี ธาดาสิทธิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง การเอาใจใส่การให้ความช่วยเหลือ การตอบสนองความต้องการของผู้อื่นด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก

สะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

วรรณวิมล จงจรวายสกล (2551) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมกระบวนการ การปฏิบัติและสิ่งของสินค้าที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการได้รับ

1.2 ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งการให้บริการที่ดีหรือไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2549) กล่าวว่า การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคาดหวังสูงและซับซ้อนมากขึ้น
2. ธุรกิจต่าง ๆ หันมาใช้การบริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันมากขึ้น
3. การตลาดสัมพันธ์มีความสำคัญ และได้รับความสนใจจากนักการตลาดบริการธุรกิจ

การบริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ

ธิติมา ธรรมมา (2550) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สรุป การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ ส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน สำหรับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรีนั้น ถือเป็นส่วนสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะงานดังกล่าวมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากและใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ดังนั้น การให้บริการอย่างมีคุณภาพจึงสำคัญอย่างยิ่ง

1.3 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541) ได้อธิบายว่า แนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยทุกองค์กรในปัจจุบันนี้จะให้ความสำคัญกับการสร้างพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. อัจฉริยะดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจ่อ เป็นการสร้างความรู้สึกระหัดใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของ

ผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็
จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ
งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณา
ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการ
ทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตา
ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกใน
การบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้
โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ
การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้
เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คง
ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า
ทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความ
ไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจ
ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา
หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท
รู้จักที่สูงต่ำที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ
ปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮา กพูดหยาบคาย ก้าวร้าวทุก
คนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขา
รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ
ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่
จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและ
ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไรวาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงดุดัน พูดวดเสียงไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วนเสียงดุดันอย่างน่ากรัง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าวหรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้น คงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไร แล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นพนักงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

11. ชื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโปรคมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

การสร้างพฤติกรรมการมีจิตสำนึกในการให้บริการดังกล่าวมีส่วนสำคัญให้บุคลากรทำงานบริการดีขึ้นและหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยที่จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดีและการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรทุกองค์กรต้องให้บริหารอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น ทุกครั้งของการให้บริการต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ นักวิชาการ นักวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศได้อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของคุณภาพการบริการดังนี้

Parasuraman et al. (1990, p. 23) ได้อธิบายว่า “คุณภาพการให้บริการ” เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบ ทศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับ มีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นตลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะดีเป็นบวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ

เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

มนัสวี ชาติสีห์ (2545) กล่าวว่า คุณภาพ คือ การผลิตสินค้าให้ได้ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มีการผลิตน้อยกว่าความต้องการในตลาดต่อมาเมื่อภาวะการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมากในขณะที่ผู้บริโภคมีจำกัด ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูลทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นและมีความต้องการหลากหลายคำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ จึงมีการวิจัยตลาดหรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์และเสนอบริการ ดังนั้น คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการสินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพซึ่งคุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้าแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพและความสามารถในการใช้งาน
2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ ราคาค่าใช้จ่าย
3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน
4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย
5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service มีความหมายถึง คุณภาพการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = Early response หมายถึง ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

V = Voluntariness manner หมายถึง ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = Image enhancing หมายถึง การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy หมายถึง กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นในการบริการให้บริการมากกว่าประชาชน

คาดหวัง

สรุปคุณภาพการให้บริการ (Service quality) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการรับ ซึ่งคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้ให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

1.5 การประเมินคุณภาพการบริการตามรูปแบบของ SERVQUAL

Parasuraman et al. (1990, p. 23) ได้เริ่มทำการศึกษาคูณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 โดยใช้เวลาทำการศึกษานานถึง 7 ปี (ค.ศ. 1983-1990) จนสามารถพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived service quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว

กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 1.2 การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 1.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
- 1.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 1.5 การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ สุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 2.1 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
- 2.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 2.4 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ คูสวงามทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

- 3.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 3.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3.3 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 3.4 เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 4.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- 4.2 เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
- 4.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
- 4.4 ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
- 4.5 ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

5. การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

- 5.1 มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- 5.2 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 5.3 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 5.4 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

โดยการประเมินคุณภาพบริการแบ่งโดยให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าตอบแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดละ 22 ข้อ ด้วยการให้มาตรวัด 7 Scales ด้วยกัน คือ การให้คะแนน 1 ถึง 7 จากคะแนน 1 หมายถึง การไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนไปถึงคะแนน 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นการวัดความคาดหวังของลูกค้า (Expected service quality)

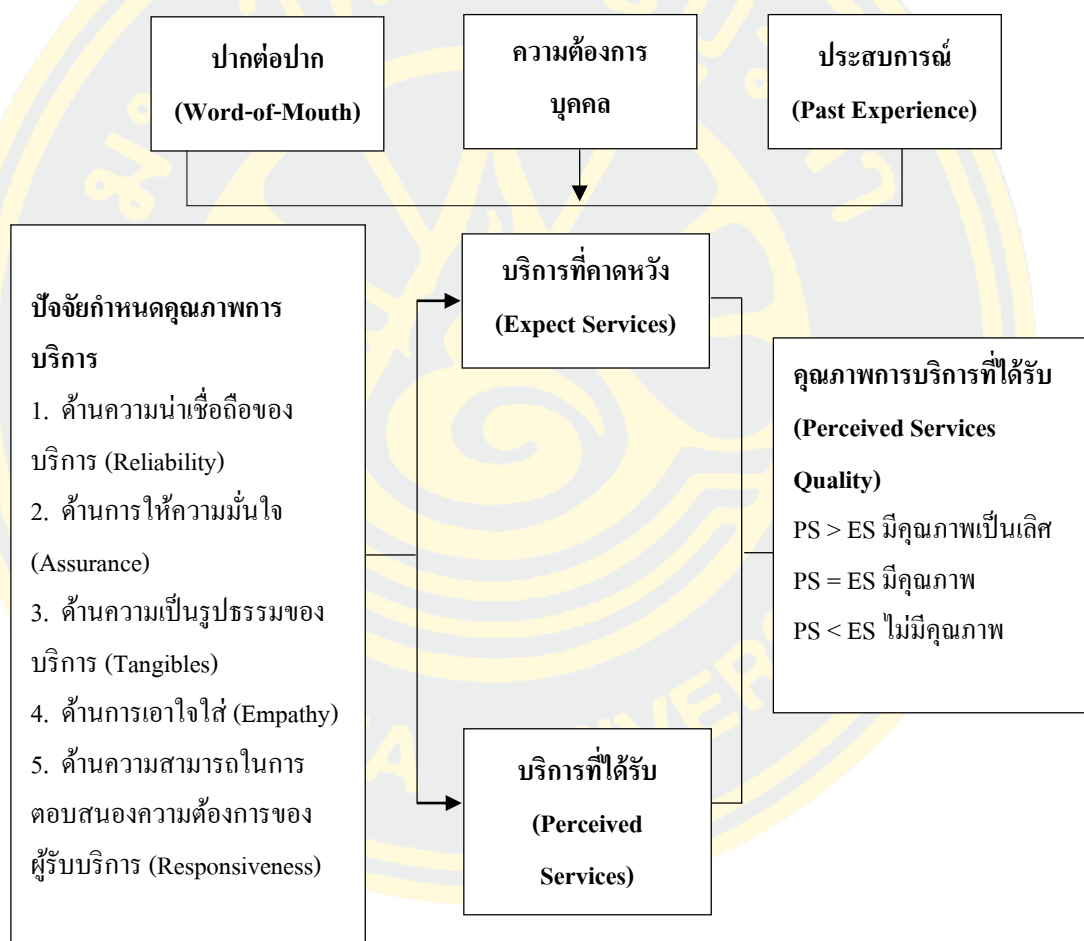
แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ผลการบริการจริง (Perceived service performance) และนำคะแนนที่ได้มาคำนวณเป็นคุณภาพบริการ (Service quality) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คุณภาพบริการ} &= \text{คะแนนการรับรู้ผลการบริการ-คะแนนความคาดหวัง} \\ (\text{Service quality}) &= \text{PS-ES} \end{aligned}$$

ในกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการมากกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P > E$) แสดงว่าคุณภาพบริการเป็นเลิศ

ในกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการน้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P < E$) แสดงว่าคุณภาพบริการแย่มาก

และกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการเท่ากับคะแนนความคาดหวัง ($P = E$) เป็นคุณภาพบริการที่เพียงพอ



ภาพที่ 2 รูปแบบการวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) มาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

ด้านการวัดคุณภาพบริการ	คำอธิบาย
1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญา ระยะเวลาของงานที่กำหนด ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ทำงานถูกต้องไม่มีความผิดพลาด และรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
2. การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance)	ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการต้องแสดงออกด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี
3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles)	สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆทันสมัย เอกสารประกอบการให้บริการเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และบุคลากรมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือแบบมืออาชีพ
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ผู้ให้บริการแสดงออกถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ ช่วงเวลาในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลการบริการขององค์กร
5. การสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)	ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ รวมถึงการให้คำแนะนำการให้บริการอย่างถูกต้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1 ความหมายของความคาดหวัง

Parasuraman et al. (1988, p. 16 อ้างถึงใน อินทรีา จันทรรัฐ, 2552, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ

Oxford (2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่าง ว่าควรจะเป็นหรือควรจะเป็น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

ไพรพนา ศรีเสน (2544) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความคิดความรู้สึกอย่างมีวิจรรย์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเป็นในอนาคตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ์ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า เช่น จากเพื่อนจากคนรู้จักจากข้อมูลในตลาด

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความหมายของความคาดหวัง คือ เป็นความรู้สึกความคิดหรือความต้องการเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตสำนึกของบุคคลหรือความคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณในการคาดคะเนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้คาดคะเน

2.2 ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ ทั้งนี้ทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซน และคณะ (1974) ได้กล่าวไว้ว่า “ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน”

Vroom (1964) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกกระหว่างทางเลือกต่าง ๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

2.3 ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาก (2538) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม จะกำหนดความคาดหวังลงมาก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคลซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ด้วย ขึ้นอยู่กับภูมิหลังประสบการณ์ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคลจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามความรู้ประสบการณ์และความต้องการแล้วบุคคลจะตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการ

3.1 ความหมายของการรับรู้

Schiffman and Kanuk (2000, p. 146 อ้างถึงใน อินทิรา จันทรรัฐ, 2552, หน้า 33) กล่าวว่า การรับรู้คือกระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

ประเทือง สุวรรณ (2538) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความสามารถในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคลอันเนื่องมาจากการตีความหมายหรือแปลความอาการสัมผัส (Sensation) ของร่างกายกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย

กรรณิการ์ สุวรรณโคตร (2536) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้เลือกและแปลความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นประสาทสัมผัสและพาตึงข้อมูลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย

กันยา สุวรรณแสง (2536) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกหรือรู้ความหมายว่าเป็นอะไร

บรรยงค์ โตจินดา (2543) การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

3.2 กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทางหู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมาจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้าทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อนเรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัสเพื่อเป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นบุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

ข้อมูลทั่วไปของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา

4.1 ประวัติความเป็นมา



ภาพที่ 3 ภาพพื้นที่การปกครองอำเภอศรีราชา

อำเภอศรีราชาเดิมเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอบางละมุง ตัวเมืองบางละมุงเดิมอยู่ในบางละมุง ในเขตอำเภอบางละมุง ปัจจุบันนี้ เมื่อประมาณ 100 ปีเศษมานี้ เมืองบางละมุงได้ย้ายมาตั้งอยู่ที่บ้านบางพระมีพระยารักษา (เส็ง) เป็นเจ้าเมืองคนแรก เจ้าเมืองคนที่สองคือพระยาสงครามรักษา (พร้อม) เจ้าเมืองคนที่สามค้นหาหลักฐานไม่ได้ในขณะที่ตั้งเมืองบางละมุง ระบบบริหารราชการแผ่นดินในขณะนั้นยังไม่มีอำเภอ ต่อมาทางราชการได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองเป็นมณฑล จึงได้ย้ายเมืองปกครองจากเมืองบางปลาสร้อยหรืออำเภอเมืองชลบุรีในปัจจุบัน โดยได้รวบรวมเมืองพนัสนิคมเข้าด้วยเรียกว่า “เมืองชลบุรี” ส่วนเมืองบางพระนั้นได้ตั้งเป็นอำเภอ เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2437 (ร.ศ. 113) เรียกว่า “อำเภอบางพระ” อยู่ได้ประมาณ 9 ปี มีนายอำเภอ 3 คน คนสุดท้ายคือ หลวงบุรีรัตคามบดีจนถึงปี ร.ศ. 122 (พ.ศ. 2460) ทางราชการได้ย้ายที่ว่าการอำเภอบางพระมาตั้งที่ว่าการอำเภอศรีราชา และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นอำเภอศรีราชาจนปัจจุบัน

ประวัติศาสตร์ที่สำคัญของอำเภอศรีราชา โดยเฉพาะการเสด็จเยี่ยมพื้นที่ของ พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ นายอดิศักดิ์ ศิรานันท์ ผู้ก่อตั้งชมรมคนรักศรีราชาและ นางสาวศิริวรรณ อมรธารง ผู้ประสานชมรมคนรักศรีราชา ซึ่งเป็นชมรมที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นสื่อกลาง เล่าเรื่องเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นทุกแง่มุมของอำเภอศรีราชา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเพื่อให้ เป็นสาธารณประโยชน์ให้ชาวศรีราชาผู้รักภาคภูมิใจที่ได้เป็นคนศรีราชา ซึ่งครั้งหนึ่งได้รวบรวม ภาพเหตุการณ์พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ชุคในหลวงในความทรงจำ การเสด็จพระราชดำเนินเยือนศรีราชาจากผู้สูงอายุในอำเภอศรีราชา



ภาพที่ 4 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเสด็จพระราชดำเนินเยือนศรีราชา

โดยการเสด็จเยือนของพระองค์ท่านตามสถานที่ต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ปี 2479-2538 ครั้งแรกเสด็จพระราชดำเนินเยี่ยมโรงเรียนวชรคาม หรือ โรงเรียนเซนต์ปอลคอนเวนต์ ศรีราชาในปัจจุบัน และการเสด็จเยือนสถานที่ต่าง ๆ อาทิ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สภากาชาดไทยถึง 4 โอกาส เสด็จเยือนค่ายลูกเสือวิชาวุธในงานชุมนุมลูกเสือชาวบ้าน 3 โอกาส เสด็จเยือนโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาในโอกาสเปิดตึกวิชสมโภชเสด็จเยือนวัดหลวงบางพระวรวิหารในโอกาสเป็นองค์ประธานการยกช่อฟ้าพระอุโบสถ เสด็จเยือนกิจการโรงงานเซฟวิ้ง บอร์ด, บริษัทศรีราชา ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เสด็จเยือน โรงกลั่นน้ำมันไทยและเสด็จเยือนงานการทำ เทียบเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ในครั้งต่อมา

4.2 บทบาทหน้าที่

ที่ทำการปกครองอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบการปฏิบัติราชการและบังคับบัญชาข้าราชการ ลูกจ้างประจำภายในที่ทำการปกครองอำเภอ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎกระทรวง ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่อำเภอ
2. ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักอำเภอ
3. ดำเนินงานเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีใช้ของส่วนราชการใดตามที่ได้รับมอบหมาย
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ในอำเภอหนึ่งนอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบดังกล่าวแล้วให้มีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ส่งมาประจำ ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอและมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในอำเภอนั้น

ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 (2547) อำเภอหนึ่งให้มีพนักงานปกครองคณะหนึ่งเรียกรวมกันว่า กรมการอำเภอ กรมการอำเภอแยกเป็นรายตำแหน่งดังนี้

1. นายอำเภอหรือถ้าเป็นตำแหน่งพิเศษเรียกว่า ผู้ว่าราชการอำเภอเป็นหัวหน้าการปกครองทั่วไปในอำเภอและขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดจะมีอำเภอละหนึ่งคน
2. ปลัดอำเภอ เป็นผู้ช่วยและผู้แทนนายอำเภออยู่ในบังคับบัญชานายอำเภอ อำเภอหนึ่งมีปลัดอำเภอน้อยตามสมควรแก่ราชการ
3. สมุหบัญชีอำเภอ คือข้าราชการมีสังกัดในกรมสรรพากรมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายอำเภอในการเก็บภาษีอากรและผลประโยชน์แผ่นดินอยู่ในบังคับบัญชาของนายอำเภอ

นายอำเภอ ปลัดอำเภอ สมุหบัญชี ซึ่งรวมกันเรียกว่า กรมการอำเภอนี้ แม้มีตำแหน่งต่างกันแต่ย่อมมีหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันในการที่จะให้การปกครองอำเภอนั้นเรียบร้อยแม้อยู่ในตำแหน่งอื่นก็ต้องช่วยและต้องทำแทนกันจะถือว่าเป็นพนักงานต่างกันนั้นไม่ได้

4.3 โครงสร้างองค์กร

อำเภอศรีราชา แบ่งงานเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานปกครอง
2. กลุ่มงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
3. กลุ่มงานความมั่นคง
4. กลุ่มงานอำนวยความสะดวก

กลุ่มงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

1. ฝ่ายทะเบียนทั่วไป

- 1.1 งานทะเบียนสมรส
- 1.2 งานทะเบียนหย่า
- 1.3 งานทะเบียนการรับรองบุตร
- 1.4 งานทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรมและการเลิกรับรองบุตรบุญธรรม
- 1.5 งานบันทึกฐานะภรรยา
- 1.6 งานทะเบียนชื่อสกุล
- 1.7 งานทะเบียนมูลนิธิและสมาคม
- 1.8 งานทะเบียนศาลเจ้า
- 1.9 งานทะเบียนมัสยิด
- 1.10 งานทะเบียนสัตว์พาหนะ
- 1.11 งานทะเบียนนิติกรรม
- 1.12 งานพินัยกรรม
- 1.13 งานทะเบียนเกาะ
- 1.14 งานทะเบียนสุสานและฌาปนกิจ
- 1.15 การปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชน

- 2.1 การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.2 การจัดเก็บหลักฐาน การตรวจหลักฐานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.3 การเปรียบเทียบคดีความผิดตาม พ.ร.บ. บัตรประจำตัวประชาชน
- 2.4 การปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนราษฎร

- 3.1 งานที่รับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน
- 3.2 งานรับแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่
- 3.3 งานขอเพิ่มชื่อ จำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน
- 3.4 การขอตรวจสอบหลักฐานแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน
- 3.5 การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งทุกระดับในพื้นที่
- 3.6 การสอบสวนออกหนังสือรับรองบุคคล, รับรองการเกิด, รับรองการตาย
- 3.7 การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว

3.8 การปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายงานสถานะบุคคลและสัญชาติ

4.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองในส่วนของบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในส่วนของชนกลุ่มน้อย และคนต่างด้าวอื่น

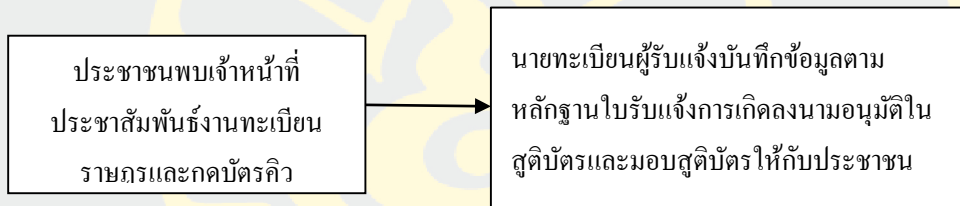
4.2 ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนชนกลุ่มน้อยและบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยและแรงงานต่างด้าว

4.3 การปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

การรับแจ้งเกิด

การรับแจ้งเกิดให้เจ้าบ้านหรือบิดา มารดา แจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ ที่เด็กเกิด



1. การแจ้งคนเกิดในบ้าน ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เด็กเกิด

2. การแจ้งคนเกิดนอกบ้าน ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เด็กเกิด

เอกสารที่ใช้

สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)

บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

พยานบุคคลที่รู้เห็นการเกิดของเด็ก เช่น หมอตำแย เพื่อนบ้าน เป็นต้น

3. การแจ้งคนเกิดในโรงพยาบาล เป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลเป็นผู้แจ้งการเกิดหรือบิดา มารดา ภายใน 15 วันนับแต่วันที่เด็กเกิด

เอกสารที่ใช้

สำเนาบัตรประชาชนเจ้าบ้าน บิดา มารดา บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ท.ร.1/1)

สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)

4. การแจ้งเกิดต่างท้องที่หรือต่างสำนักทะเบียน บิดา มารดา แจ้งต่อนายทะเบียน แห่งท้องที่ ที่บิดา มารดา มีชื่อในสำเนาทะเบียนบ้านภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันที่เด็กเกิด

เอกสารที่ใช้

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน บิดา มารดา

สำเนาทะเบียนบ้านที่บิดา มารดามีชื่ออยู่

หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล

พยานบุคคลอย่างน้อย 2 คน

เก็บอัตราค่าธรรมเนียม 20 บาท

การแจ้งเกิดเกินกำหนด

การแจ้งเกิดล่าช้าเกิน 15 วัน ให้เข้าบ้านหรือบิดา มารดา แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ ที่เด็กเกิด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

เอกสารที่ใช้

หนังสือรับรองการเกิดกรณีเด็กเกิดในสถานพยาบาล

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน บิดา มารดา และพยาน

สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อบิดา มารดา

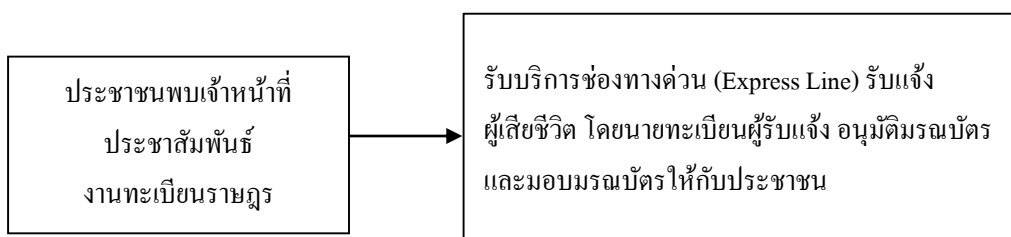
รูปถ่าย 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ประชาชนผู้แจ้งพบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎร เพื่อเตรียมเอกสารในการแจ้งเกิด
2. เมื่อถึงคิว ผู้แจ้งยื่นเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่เด็กเกิด
3. นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานสาเหตุที่ไม่แจ้งการเกิดภายในกำหนด
4. เปรียบเทียบปรับ กรณีการแจ้งเกิดนับแต่วันที่พ้นระยะเวลาแต่ไม่เกิน 1 ปี
5. ถ้าเด็กที่แจ้งเกิดเกินกำหนดอายุไม่เกิน 7 ปี ให้นายทะเบียนอนุมัติออกสูติบัตรและเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน
6. ถ้าเด็กที่แจ้งเกิดเกินกำหนดมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ให้นายอำเภอแห่งท้องที่อนุมัติออกสูติบัตรและเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน

การแจ้งการตาย

การแจ้งการตาย เข้าบ้านแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาตาย



1. การแจ้งคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ ภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือพบศพ
2. การแจ้งคนตายนอกบ้านให้คนที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพ ภายใน 24 ชั่วโมง

เอกสารที่ใช้

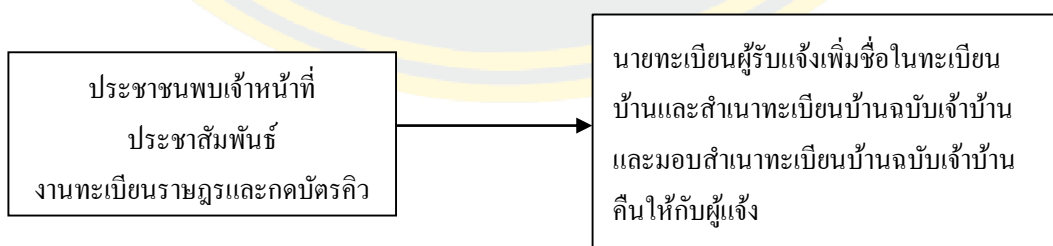
หนังสือรับรองการตายจากโรงพยาบาล
 รายงานชันสูตรพลิกศพจากสถานีตำรวจ กรณีตายผิดธรรมชาติ
 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ตาย ผู้แจ้ง
 สำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้ตายมีชื่อ
 เก็บอัตราค่าธรรมเนียม 20 บาท กรณีแจ้งตายต่างท้องที่ (เป็นการแจ้ง ณ สำนักทะเบียนที่จัดการศพ)

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ประชาชนผู้แจ้งพบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรเพื่อจัดเตรียมเอกสาร
2. ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียน การแจ้งตายผู้แจ้งสามารถรับบริการช่องทางด่วน (Express line) ได้โดยไม่ต้องรอคิว
3. จำหน่ายชื่อผู้ตายออกจากทะเบียนบ้าน
4. นายทะเบียนมอบใบมรณบัตรให้กับผู้แจ้ง

การแจ้งการย้ายที่อยู่

การแจ้งการย้ายที่อยู่ เมื่อมีผู้ย้ายเข้าหรือย้ายออกภายในบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งภายใน 15 วัน หากไม่ปฏิบัติตามมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท



การย้ายเข้า-ออก ภายในเขต

เอกสารที่ใช้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านของทั้งสองหลังที่ย้ายเข้าและย้ายออก
 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้านและผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมรับรองสำเนา

หนังสือมอบหมาย

การย้ายเข้า-ออก นอกเขต

เอกสารที่ใช้

สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้านและผู้ที่ได้รับมอบหมายพร้อมรับรองสำเนา

หนังสือมอบหมาย

การแจ้งย้ายปลายทาง

ผู้ย้ายแจ้งย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนสำนักทะเบียนปลายทางที่จะย้ายเข้า ให้ผู้ย้ายและเจ้าบ้านหลังที่จะย้ายเข้ามาดำเนินการ

เอกสารที่ใช้

สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน และผู้ย้ายพร้อมรับรองสำเนา

หนังสือมอบหมาย กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถมาด้วยตนเองได้

เก็บอัตราค่าธรรมเนียม 20 บาท

การแจ้งย้ายไม่ทราบที่อยู่

การย้ายบุคคลที่มีชื่อในทะเบียนบ้านออกจากบ้านไปอยู่ที่อื่นเกิน 180 วัน และไม่ทราบว่าจะไปอยู่ใดให้เจ้าบ้านแจ้งย้ายเข้าทะเบียนบ้านกลาง โดยเจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งการย้าย

เอกสารที่ใช้

สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ประชาชนผู้แจ้งพบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรเพื่อจัดเตรียมเอกสาร
2. เมื่อถึงคิวผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียน
3. นายทะเบียนทำการย้ายชื่อ กรณีย้ายปลายทางมีค่าธรรมเนียมการย้าย 20 บาท
4. นายทะเบียนมอบทะเบียนบ้านคืนแก่ประชาชน

การทำบัตรประชาชนครั้งแรก

เอกสารที่ใช้

สูติบัตรฉบับจริง

สำเนาทะเบียนบ้านฉบับจริง

บัตรประจำตัวประชาชนผู้รับรอง (กรณีทำบัตรครั้งแรกผู้รับรองต้องเป็นบิดา มารดา หรือเจ้าบ้านเท่านั้น)

ใบเปลี่ยนชื่อตัวหรือสกุล (กรณีบิดา มารดา หรือผู้ที่ทำบัตรครั้งแรกมีการเปลี่ยนชื่อตัวหรือสกุล)

กรณีบิดาหรือมารดาเป็นบุคคลต่างด้าวให้นำใบสำคัญประจำตัวบุคคลต่างด้าวของบิดาและมารดามาแสดง ถ้าบิดาหรือมารดาถึงแก่กรรมให้นำใบมรณบัตรไปแสดงด้วย

การทำบัตรกรณีบัตรเดิมหมดอายุ

เอกสารที่ใช้

บัตรประจำตัวประชาชนใบเดิมที่หมดอายุ

การทำบัตรกรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย

เอกสารที่ใช้

สำเนาทะเบียนบ้านฉบับจริง

หลักฐานเอกสารที่มีรูปถ่ายของผู้ขอมีบัตรใหม่และเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้ อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ใบอนุญาตขับรถ สำเนาทะเบียนนักเรียน หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น

หากไม่มีหลักฐานให้นำข้าราชการไปให้การรับรอง

การทำบัตรกรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ

เอกสารที่ใช้

บัตรประจำตัวประชาชนใบเดิมที่ชำรุด

หากบัตรชำรุดจนไม่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคลหรือรายการในบัตรได้ให้นำเอกสารซึ่งมีรูปถ่ายที่ทางราชการออกให้อย่างใดอย่างหนึ่งมาประกอบการยื่นขอทำบัตร

การทำบัตรประชาชนกรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล

เอกสารที่ใช้

บัตรประจำตัวประชาชนใบเดิม

หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล แล้วแต่กรณี

การทำบัตรกรณีเปลี่ยนที่อยู่

เอกสารที่ใช้

บัตรประจำตัวประชาชนใบเดิม

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ประชาชนมารับบัตรคิวเพื่อพบเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเตรียมเอกสารในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2. เมื่อถึงคิวประชาชนพบเจ้าหน้าที่งานบัตรเพื่อเตรียมเอกสารในการจัดทำบัตร
 3. พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพใบหน้าจากฐานข้อมูลบัตร
 4. สแกนลายนิ้วมือและกรอกรายละเอียดของผู้ทำบัตรลงในเครื่องถ่ายบัตร จากนั้นเจ้าหน้าที่จะให้ผู้ที่ทำบัตรไปยื่นถ่ายรูป
 5. หลังจากถ่ายรูปจะมีใบคำขอมอบบัตรออกมาจากเครื่อง จากนั้นนำให้ผู้ทำบัตรตรวจสอบชื่อนามสกุลและทำการเซ็นชื่อแล้วนำไปให้เจ้าหน้าที่หน้าเซ็นอนุญาตทำบัตร
 6. สแกนเอกสารเข้าเครื่อง ผลิตบัตร และมอบบัตรให้ประชาชน
- มาตรฐานการบริการอำเภอ... ยิ้ม
- เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ... ยิ้ม มีลักษณะเป็นเกณฑ์ชีวิตพื้นฐานที่อำเภอจำเป็นต้องผ่านการประเมินเพื่อได้รับการรับรองมาตรฐานบริการอำเภอ... ยิ้ม มีจำนวนทั้งสิ้น 5 หมวดรวม 29 เกณฑ์ชีวิต 111 เกณฑ์ชีวิตย่อย ประกอบด้วย หมวดที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ จำนวน 4 เกณฑ์ชีวิต 9 เกณฑ์ชีวิตย่อย หมวดที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 10 เกณฑ์ชีวิต 47 เกณฑ์ชีวิตย่อย หมวดที่ 3 เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 เกณฑ์ชีวิต 16 เกณฑ์ชีวิตย่อย หมวดที่ 4 เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 เกณฑ์ชีวิต 29 เกณฑ์ชีวิตย่อย หมวดที่ 5 เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก จำนวน 3 เกณฑ์ชีวิต 10 เกณฑ์ชีวิตย่อย
1. เน้นให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของอำเภอให้ความสำคัญและมีทัศนคติเชิงบวกในลักษณะการเป็นเจ้าของ (Ownership) ร่วมกันในการพัฒนายกระดับและรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ... ยิ้ม อย่างจริงจัง
 2. เน้นการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนายกระดับและรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ... ยิ้ม อย่างจริงจังเพื่อให้เกิดกระแสความร่วมมือกันทั่วทั้งอำเภอ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติและการประเมิน
 3. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยบูรณาการหรือต่อยอดจากการดำเนินงานด้านบริการที่อำเภอดำเนินการอยู่แล้ว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ... ยิ้ม
 4. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ... ยิ้ม ให้มีความยืดหยุ่นและสามารถประยุกต์เกณฑ์มาตรฐาน ฯ ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอ โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดคือ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ
 5. เน้นจัดการความรู้ (Knowledge management-KM) ในระหว่างเครือข่ายการทำงาน โดยจัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม คิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อให้เกิด

กระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางานและสร้างนวัตกรรมทำให้บริการประชาชนเพื่อนำเอาไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization-LO)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ อัญชลี รุ่งโรจน์ (2550) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการมารับบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการมารับบริการของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการมารับบริการของผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยานับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549 มีจำนวนทั้งหมด 28,348 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการมารับบริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พบว่า สาเหตุการมารับบริการส่วนใหญ่คือทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาล ประเภทการมารับบริการคือ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนครั้งในการมารับบริการในรอบ 1 ปี คือ 2-3 ครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการคือ 10-20 นาที วันและเวลาที่มารับบริการคือวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-12.00 น. 2) ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 4) ผู้มารับบริการที่มีสาเหตุการมารับบริการ ประเภทการมารับบริการ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และระยะเวลาในการรับบริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีวันและเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยของ บัวแพงเพ็ด โพไซย์ (2552) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันแขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว วัตถุประสงค์การวิจัย 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความ

คิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในครอบครัว และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัวจำนวน 357 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้มา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified random sampling) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนในเขตเทศบาลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านงานบริการของพนักงานและสำนักงาน ด้านงานก่อสร้างและซ่อมแซมถนนและการคุ้มครองและการใช้ที่ดิน อยู่ในระดับน้อย 3 ด้านคือ ด้านงานจัดเก็บขยะของเทศบาล ด้านงานคลองระบายน้ำเสีย และด้านงานแสงสว่างในที่สาธารณะ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในครอบครัว และรายได้ต่อเดือนพบว่าประชาชนในเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดต่อระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนในเทศบาลอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนในเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนในเทศบาลที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนในเทศบาลที่ตำแหน่งในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนในเทศบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยของ พณิรดา กลมเกลียว (2553) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการบริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขต

เทศบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองพลับ และประชาชนที่ได้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ ในช่วงเดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2551 ผู้ศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 650 คนโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane) ที่ระดับนัยความสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน และนำขนาดกลุ่มตัวอย่างมาสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลมากกว่า 15 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 2) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยของ ทรรตบงกช ศรีคงศรี (2556) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามภูมิหลังของประชาชนผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม 2554 จากสถิติผู้ให้บริการช่วงเวลาเดียวกันในปี พ.ศ. 2553 มีผู้ให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 122,980 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.16 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.08 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.59 อาชีพหลักข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.89 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 40.60 2) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต คลองสาน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพ การให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่งคือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้าน กระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงาน เขตคลองสาน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยของ ณิชฐัญ เป้าบุญปรุง (2558) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง บ้านบึง จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรได้แก่ บริการทำ บัตรประจำตัวประชาชน บริการแจ้งเกิด และบริการแจ้งปลายทาง โดยใช้ข้อมูลสถิติจากจำนวนผู้ มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2557 พบว่ามีผู้มาเข้ารับบริการเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 1,550 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) สรุป ข้อมูลทั่วไปข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษาจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ครั้งแรก และนิยมมาใช้บริการทำบัตรประจำตัว ประชาชน 2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเป็น อันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันทเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

งานวิจัยของ ภาวดี จันทะกล (2559) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ผู้รับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตาม ความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 390 คน เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และ การทดสอบแบบที (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอตาพระยา ตาม ความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้าน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความเป็นจริงของ ประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความ คาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 34,256 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตาราง Krejcie and Morgan กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ .05 และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic sampling) โดยกำหนดการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ได้รับบัตรคิวเป็นเลขคี่ในวันแรก เช่น 1 3 5 7 9 และวันที่สองเลือกจากผู้ที่ได้รับบัตรคิวเป็นเลขคู่ เช่น 2 4 6 8 10 ทำสลับกันไปทุกวันจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์การคัดเข้า คือ ผู้ที่เลือกจากผู้ที่ได้รับบัตรคิวเลขคู่หรือเลขคี่ จะต้องมียุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งประกอบอาชีพแล้ว ถ้าเป็นสตรีต้องไม่อยู่ในช่วงตั้งครรภ์ เกณฑ์การคัดออกคือ บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี สตรีมีครรภ์ ผู้ต้องหา นักเรียน นักศึกษา ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตามรูปแบบการวัดคุณภาพบริการของ SERVQUAL Parasuraman et al. (1990, p. 23) โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร ประเภทการมาใช้บริการ จำนวนครั้งในการมารับบริการในรอบปีที่ผ่านมา และเหตุผลที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอศรีราชา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4	ข้อ
2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	5	ข้อ
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	4	ข้อ
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4	ข้อ
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5	ข้อ
รวมทั้งหมด	22	ข้อ

โดยคำถามแต่ละข้อใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละคำถามจะมีให้เลือก 7 ระดับ คือ ต่ำมาก ต่ำค่อนข้างต่ำ ปานกลาง ค่อนข้างสูง สูง และสูงมาก โดยคำตอบแต่ละข้อ จะได้รับคะแนนสูงสุด 7 คะแนน ต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งในแต่ละระดับมีช่องว่างเท่ากัน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนนบริการตามความเป็นจริง

ไม่เห็นด้วยเลย	ให้	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วยมาก	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก	ให้	3	คะแนน
เฉย ๆ	ให้	4	คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	6	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	7	คะแนน

หลักเกณฑ์การให้คะแนนบริการตามความคาดหวัง

ไม่คาดหวังเลย	ให้	1	คะแนน
ไม่คาดหวังมาก	ให้	2	คะแนน
ค่อนข้างไม่คาดหวัง	ให้	3	คะแนน
เฉย ๆ	ให้	4	คะแนน
ค่อนข้างคาดหวัง	ให้	5	คะแนน
คาดหวัง	ให้	6	คะแนน
คาดหวังอย่างยิ่ง	ให้	7	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยนำแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) จากนั้นนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัยเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ประยุกต์ข้อความคำถามตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) มาใช้ในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวมแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ดร. กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายอภิชาติ คงถอด ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิเคราะห์ดัชนีความเห็นสอดคล้องกันระหว่างข้อความแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index objective congruence)

$$IOC = \sum \frac{R}{N}$$

IOC = ดัชนีความเห็นสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดค่าคะแนนสำหรับการพิจารณาความสอดคล้องดังนี้

3 หมายถึง ข้อคำถามนั้นสอดคล้อง

2 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

ซึ่งหากผลการคำนวณค่า IOC ในแต่ละข้อ มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้น มีความสอดคล้องสามารถนำไปใช้ได้ แต่ถ้าข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้อง ควรตัดทิ้งหรือแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ดังภาคผนวก)

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 0.98 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงเพื่อการวิจัยต่อไป

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาการวิจัย ผู้วิจัยเสนอเค้าโครงการงานนิพนธ์และเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อพิจารณาและได้รับการอนุมัติให้ศึกษาวิจัยได้

2. ระยะเวลาการวิจัย ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย โดยผู้วิจัยปฏิบัติ ดังนี้

2.1 แนะนำตัวว่าเป็นนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา มาขอเก็บแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2.2 อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อธิบายให้กับผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ จนถึงขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยระบุระยะเวลาในการทำแบบสอบถามดังกล่าว เพียง 20 นาที

2.3 เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย พร้อมแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าผลการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมวิจัย จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อเข้าร่วมการวิจัยแล้วมีสิทธิ์ยกเลิกการเข้าร่วมวิจัยเมื่อไหร่ก็ได้

2.4 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามยินยอมตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวาจา และลงนามยินยอมเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างเป็นทางการก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5 หลังการวิจัย ผู้วิจัยนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ในภาพรวมเพื่อจุดมุ่งหมายเชิงวิชาการ ภายใต้ขอบเขตที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น โดยไม่เปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งผู้วิจัยได้เก็บรักษาข้อมูลในสถานที่ที่มีความปลอดภัยซึ่งบุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นระยะเวลาหนึ่งปีแล้วจึงทำลายข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอน้องสื่อรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึง นายอำเภอศรีราชา เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2. เมื่อได้รับการอนุญาตเข้าเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัย พร้อมแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าผลการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมวิจัยจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล เมื่อเข้าร่วมการวิจัยแล้วมีสิทธิ์ยกเลิกการเข้าร่วมวิจัยเมื่อไหร่ก็ได้ และข้อมูลการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูล และชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองซึ่งได้กลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน โดยใช้วิธีประมวลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร ประเภทการมาใช้บริการ จำนวนครั้งในการมารับบริการในรอบปีที่ผ่านมา และเหตุผลที่มารับบริการที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ประกอบการนำเสนอแบบตาราง
2. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริงของประชาชนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การประเมินคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ของ SERVQUAL โดยคุณภาพบริการเท่ากับค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง (ตามเกณฑ์การประเมินหน้า 47)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยนำค่าคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลโดยใช้สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} \\ &= 0.86 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายตามความคาดหวังก่อนรับบริการ

1.00-1.85	หมายถึง	ความคาดหวังบริการต่ำมาก
1.86-2.71	หมายถึง	ความคาดหวังบริการต่ำ
2.76- 3.57	หมายถึง	ความคาดหวังบริการค่อนข้างต่ำ
3.58-4.43	หมายถึง	ความคาดหวังบริการปานกลาง
4.44-5.29	หมายถึง	ความคาดหวังบริการค่อนข้างสูง
5.30-6.15	หมายถึง	ความคาดหวังบริการสูง
6.16-7.00	หมายถึง	ความคาดหวังบริการสูงมาก

ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายตามความเป็นจริงหลังรับบริการ

1.00-1.85	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการต่ำมาก
1.86-2.71	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการต่ำ
2.76-3.57	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการค่อนข้างต่ำ
3.58-4.43	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการปานกลาง
4.44-5.29	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการค่อนข้างสูง
5.30-6.15	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการสูง
6.16-7.00	หมายถึง	การรับรู้ต่อบริการสูงมาก

เกณฑ์การแปลความหมายคุณภาพ Parasuraman et al. (1990, p. 23) การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือ “SERVQUAL” เป็นการคำนวณความแตกต่างระหว่างคู่คะแนนที่กลุ่มตัวอย่างให้ในด้านการรับรู้และด้านความคาดหวัง (จากแบบสอบถามตอนที่ 2)

เป็นคู่ ๆ ไป ทั้งนี้คะแนนคุณภาพบริการสำหรับคำถามแต่ละคู่สามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{คะแนนคุณภาพบริการ} = \text{คะแนนบริการที่รับรู้ (PS)} - \text{คะแนนบริการที่คาดหวัง (ES)}$$

จากการคำนวณในแต่ละคู่คำถาม จะได้เป็นคะแนนคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างในการแปลความหมายจะใช้ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการในการแปลความหมายของคุณภาพบริการ ดังนี้

ผลลัพธ์ $PS > ES$ (เป็นบวก) หมายถึง คุณภาพบริการเป็นเลิศ

ผลลัพธ์ $PS = ES$ (เป็นศูนย์) หมายถึง คุณภาพบริการที่เพียงพอ

ผลลัพธ์ $PS < ES$ (เป็นลบ) หมายถึง คุณภาพบริการแย่มาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา 2) เพื่อศึกษาการรับรู้จริงหลังการรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชาตามรูปแบบของ SERVQUAL โดยการเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 380 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้จริงหลังรับบริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	183	48.16
หญิง	197	51.84
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.84 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.16

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	4.47
20-30 ปี	110	28.95
31-40 ปี	130	34.21
41-50 ปี	86	22.63
51-60 ปี	34	8.95
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3	0.79
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.95 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.79 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	32	8.42
มัธยมศึกษาปีที่ 3	74	19.47
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	90	23.68
อนุปริญญา/ ปวส.	61	16.05
ปริญญาตรีขึ้นไป	123	32.37
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.37 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.68 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.42 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร

ภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นประชาชนในพื้นที่	154	40.53
เป็นประชาชนต่างจังหวัด	226	59.47
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 59.47 รองลงมาเป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 40.53

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการมาใช้บริการ

ประเภทการมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำบัตรประจำตัวประชาชน	197	51.84
ทำค่านทะเบียนราษฎร	183	48.16
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 51.84 รองลงมาคือมาใช้บริการด้านทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 48.16

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	141	37.11
ครั้งที่ 2	97	25.53
ครั้งที่ 3	44	11.58
มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	98	25.79
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 37.11 รองลงมาคือมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.79 และมาใช้บริการครั้งที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 11.58 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ

เหตุผลที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน	199	37.34
สะดวกในการมารับบริการ	218	40.90
บริการดี	106	19.89
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	10	1.88
รวม	533	100.00

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการเพราะสะดวกในการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคืออยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 37.34 และอื่น ๆ (ไม่ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 1.88 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ด้านความ น่าเชื่อถือของ บริการ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้างต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้างสูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
1. เจ้าหน้าที่ สามารถ ให้บริการได้ ตรงตามที่ ประกาศ กฎเกณฑ์ไว้	5 (1.32)	8 (2.11)	34 (8.95)	121 (31.84)	99 (26.05)	61 (16.05)	52 13.68	4.82	1.33	ค่อนข้าง สูง	5
2. เจ้าหน้าที่ เก็บรักษาข้อมูล ของผู้มาใช้ บริการไว้เป็น ความลับเสมอ	6 (1.58)	3 (0.79)	34 (8.95)	114 (30.00)	74 (19.47)	70 (18.42)	79 (20.79)	5.03	1.41	ค่อนข้าง สูง	4
3. ความเป็น ธรรมของ ขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียง ตามลำดับ ก่อนหลังมี ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	4 (1.05)	4 (1.05)	31 (8.16)	111 (29.21)	75 (19.74)	66 (17.37)	89 (23.42)	5.11	1.41	ค่อนข้าง สูง	1
4. อุปกรณ์และ เครื่องมือมี ความพร้อมใช้ งานอยู่เสมอ	6 (1.58)	4 (1.05)	33 (8.68)	116 (30.53)	62 (16.32)	79 (20.79)	80 (21.05)	5.06	1.43	ค่อนข้าง สูง	3

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านความ น่าเชื่อถือของ บริการ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้างต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้างสูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
5. ความ เพียงพอของ เจ้าหน้าที่ต่อ การให้บริการ	5 (1.32)	6 (1.58)	34 (8.95)	112 (29.47)	66 (17.37)	71 (18.68)	86 (22.63)	5.07	1.45	ค่อนข้าง สูง	2
			รวม					5.02	1.29	ค่อนข้าง สูง	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.02$, $SD = 1.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.11$, $SD = 1.41$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.07$, $SD = 1.45$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ประกาศกฎเกณฑ์ไว้ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 1.33$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ
ด้านกาสร้างเชื่อมั่นในการบริการ

ด้านการสร้าง ความมั่นใจใน การบริการ	ระดับความคิดเห็น								X̄	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก					
6. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ความ สามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	3 (0.79)	2 (0.53)	29 (7.63)	102 (26.84)	71 (18.68)	89 (23.42)	84 (22.11)	5.21	1.35	ก่อน ข้างสูง	1	
7. เจ้าหน้าที่ สร้างความ เชื่อมั่นและ ความปลอดภัย ให้ประชาชน ในการมาใช้ บริการ	3 (0.79)	1 (0.26)	29 (7.63)	104 (27.37)	75 (19.74)	87 (22.89)	81 (21.32)	5.19	1.33	ก่อน ข้างสูง	2	
8. ความมี มารยาทและ ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3 (0.79)	3 (0.79)	31 (8.16)	114 (30.00)	69 (18.16)	70 (18.42)	90 (23.68)	5.14	1.39	ก่อน ข้างสูง	4	
9. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับ บริการ เหมือนกันทุก ราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	3 (0.79)	3 (0.79)	29 (7.63)	111 (29.21)	72 (18.95)	70 (18.42)	92 (24.21)	5.17	1.39	ก่อน ข้างสูง	3	
				รวม				5.18	1.30	ก่อน ข้างสูง		

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.18$, $SD = 1.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.21$, $SD = 1.35$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ประชาชนในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.19$, $SD = 1.33$) และอันดับสุดท้าย คือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.14$, $SD = 1.39$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น								\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	บริการต่ำมาก	บริการต่ำ	บริการค่อนข้างต่ำ	บริการปานกลาง	บริการค่อนข้างสูง	บริการสูง	บริการสูงมาก					
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3 (0.79)	4 (1.05)	31 (8.16)	113 (29.74)	73 (19.21)	71 (18.68)	85 (22.37)	5.11	1.39	ค่อนข้างสูง	4	
11. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลา	3 (0.79)	4 (1.05)	26 (6.84)	116 (30.53)	68 (17.89)	73 (19.21)	90 (23.68)	5.16	1.39	ค่อนข้างสูง	3	
12. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	2 (0.53)	7 (1.84)	28 (7.37)	120 (31.58)	64 (16.84)	82 (21.58)	77 (20.26)	5.08	1.37	ค่อนข้างสูง	5	
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการ	2 (0.53)	4 (1.05)	29 (7.63)	114 (30.00)	62 (16.32)	81 (21.32)	88 (23.16)	5.17	1.38	ค่อนข้างสูง	2	

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านการดูแล เอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปาน กลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
14. ความ ชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	3 (0.79)	1 (0.26)	30 (7.89)	112 (29.47)	61 (16.05)	81 (21.32)	92 (24.21)	5.21	1.38	ค่อนข้าง สูง	1
				รวม				5.17	1.40	ค่อนข้าง สูง	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.17$, $SD = 1.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.21$, $SD = 1.38$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.17$, $SD = 1.38$) และอันดับสุดท้าย คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.08$, $SD = 1.37$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
15. มีเครื่อง มือ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย	1 (0.26)	2 (0.53)	26 (6.84)	116 (30.53)	74 (19.47)	77 (20.26)	84 (22.11)	5.18	1.31	ค่อนข้าง สูง	3

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านรูปลักษณะ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปาน กลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
16. สถานที่ตั้ง ของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ	3 (0.79)	2 (0.53)	26 (6.84)	110 (28.95)	73 (19.21)	66 (17.37)	100 (26.32)	5.23	1.38	ค่อนข้าง สูง	1
17. ความ เหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3 (0.79)	3 (0.79)	24 (6.32)	108 (28.42)	77 (20.26)	77 (20.26)	88 (23.16)	5.20	1.35	ค่อนข้าง สูง	2
18. ป้าย ข้อความบอก จุดบริการป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	2 (0.53)	3 (0.79)	29 (7.63)	109 (28.68)	84 (22.11)	58 (15.26)	95 (25.00)	5.17	1.37	ค่อนข้าง สูง	4
				รวม				5.21	1.30	ค่อนข้าง สูง	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการด้านรูปลักษณะ
ทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.21$, $SD = 1.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้าง
สูง ($\bar{X} = 5.23$, $SD = 1.38$) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.20$, $SD = 1.35$) และอันดับสุดท้ายคือ ป้าย
ข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
($\bar{X} = 5.17$, $SD = 1.37$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการ ตอบสนอง ความต้องการ ของผู้รับ บริการ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
19. ความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	2 (0.53)	3 (0.79)	27 (7.11)	107 (28.16)	77 (20.26)	69 (18.16)	95 (25.00)	5.21	1.36	ค่อนข้าง สูง	1
20. เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ และเข้าใจถึง ความต้องการ ของผู้มาใช้ บริการเป็น อย่างดี	2 (0.53)	4 (1.05)	25 (6.58)	112 (29.47)	80 (21.05)	68 (17.89)	89 (23.42)	5.17	1.35	ค่อนข้าง สูง	2
21. ระยะเวลา การให้บริการ มีความ เหมาะสม ต่อ ความต้องการ ของ ผู้รับบริการ	4 (1.05)	5 (1.32)	25 (6.58)	111 (29.21)	87 (22.89)	65 (17.11)	83 (21.84)	5.10	1.37	ค่อนข้าง สูง	4
22. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อม ในการ ให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ ทันทีที่ ผู้ใช้บริการ ต้องการ	3 (0.79)	6 (1.58)	31 (8.16)	109 (28.68)	75 (19.74)	65 (17.11)	91 (23.95)	5.12	1.41	ค่อนข้าง สูง	3
				รวม				5.19	1.52	ค่อนข้าง สูง	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.19, SD = 1.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.21, SD = 1.36$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.17, SD = 1.35$) และอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.10, SD = 1.37$)

ตารางที่ 14 สรุปภาพรวมความคาดหวังก่อนรับบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	5.02	1.29	ค่อนข้างสูง	5
2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	5.18	1.30	ค่อนข้างสูง	3
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	5.17	1.40	ค่อนข้างสูง	4
4. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	5.21	1.30	ค่อนข้างสูง	1
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5.19	1.52	ค่อนข้างสูง	2
รวม	5.14	1.23	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.14, SD = 1.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.21, SD = 1.30$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.19, SD = 1.52$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 5.02, SD = 1.29$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้จริงหลังรับบริการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการ	ระดับความคิดเห็น							X	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
1. เจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการ ได้ตรงตามที่ ประกาศกฎเกณฑ์ ไว้	-	-	3 (0.79)	17 (4.47)	68 (17.89)	133 (35.00)	159 (41.84)	6.13	0.91	สูง	5
2. เจ้าหน้าที่เก็บ รักษาข้อมูลของผู้มา ใช้บริการไว้เป็น ความลับเสมอ	-	1 (0.26)	1 (0.26)	14 (3.68)	62 (16.32)	128 (33.68)	174 (45.79)	6.20	0.89	สูง มาก	4
3. ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	-	1 (0.26)	2 (0.53)	17 (4.47)	44 (11.58)	124 (32.63)	192 (50.53)	6.27	0.90	สูง มาก	1
4. อุปกรณ์และ เครื่องมือมีความ พร้อมใช้งานอยู่ เสมอ	-	-	5 (1.32)	13 (3.42)	54 (14.21)	131 (34.47)	177 (46.58)	6.22	0.90	สูง มาก	2
5. ความเพียงพอ ของเจ้าหน้าที่ต่อ การให้บริการ	-	2 (0.53)	6 (1.58)	13 (3.42)	52 (13.68)	121 (31.84)	186 (48.95)	6.22	0.97	สูง มาก	3
								รวม 6.21	0.81	สูง มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.21, SD = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.27, SD = 0.90$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.22, SD = 0.97$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้ตรงตามที่ประกาศกฎเกณฑ์ไว้ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.13, SD = 0.91$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ

ด้านการสร้างความ มั่นใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น							X̄	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	-	-	3 (0.79)	14 (3.68)	51 (13.42)	134 (35.26)	178 (46.84)	6.24	0.88	สูง มาก	4
7. เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ประชาชนในการมาใช้บริการ	-	-	2 (0.53)	15 (3.95)	48 (12.63)	133 (35.00)	182 (47.89)	6.26	0.86	สูง มาก	3
8. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	6 (1.58)	14 (3.68)	50 (13.16)	113 (29.74)	197 (51.84)	6.27	0.93	สูง มาก	2

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านการสร้างความ มั่นใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก				
9. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับ บริการเหมือนกัน	1 (0.26)	-	4 (1.05)	15 (3.95)	45 (11.84)	112 (29.47)	203 (53.42)	6.29	0.94	สูง มาก	1
	รวม							6.26	0.82	สูง มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.26$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.29$, $SD = 0.94$) รองลงมา คือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.27$, $SD = 0.93$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.24$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น							X̄	SD	แปลความ	อันดับ
	บริการต่ำมาก	บริการต่ำ	บริการค่อนข้างต่ำ	บริการปานกลาง	บริการค่อนข้างสูง	บริการสูง	บริการสูงมาก				
10. ความเอาใจใส่ กระจื่อรีอรั้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	1 (0.26)	-	6 (1.58)	22 (5.79)	41 (10.79)	126 (33.16)	184 (48.42)	6.20	1.00	สูงมาก	4
11. เจ้าหน้าที่มา ทำงานตรงเวลา	1 (0.26)	1 (0.26)	4 (1.05)	19 (5.00)	49 (12.89)	123 (32.37)	183 (48.16)	6.20	0.99	สูงมาก	3
12. ความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	1 (0.26)	1 (0.26)	4 (1.05)	21 (5.53)	61 (16.05)	113 (29.74)	179 (47.11)	6.14	1.02	สูง	5
13. เจ้าหน้าที่ให้ ความสนใจกับ ประชาชนผู้มาใช้ บริการ	1 (0.26)	-	4 (1.05)	21 (5.53)	48 (12.63)	122 (32.11)	184 (48.42)	6.20	0.98	สูงมาก	2
14. ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ อย่างชัดเจน	1 (0.26)	-	2 (0.53)	21 (5.53)	46 (12.11)	100 (26.32)	210 (55.26)	6.29	0.96	สูงมาก	1
				รวม				6.21	0.91	สูงมาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.21$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.29$, $SD = 0.96$) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระจื่อรีอรั้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.20$, $SD = 1.00$) และอันดับสุดท้าย คือ ความ

พอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับสูงมาก
($\bar{X} = 6.14, SD = 1.02$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านรูปลักษณ์ทาง กายภาพ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ	
	บริการ ต่ำมาก	บริการ ต่ำ	บริการ ค่อนข้าง ต่ำ	บริการ ปานกลาง	บริการ ค่อนข้าง สูง	บริการ สูง	บริการ สูงมาก					
15. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	2 (0.53)	-	2 (0.53)	17 (4.47)	57 (15.00)	122 (32.11)	180 (47.37)	6.19	0.97	สูง มาก	3	
16. สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมาใช้ บริการ	1 (0.26)	-	3 (0.79)	23 (6.05)	46 (12.11)	110 (28.95)	197 (51.84)	6.24	0.98	สูง มาก	1	
17. ความเหมาะสม ในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	1 (0.26)	1 (0.26)	-	20 (5.26)	50 (13.16)	122 (32.11)	186 (48.95)	6.23	0.94	สูง มาก	2	
18. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	1 (0.26)	-	3 (0.79)	17 (4.47)	66 (17.37)	107 (28.16)	186 (48.95)	6.19	0.97	สูง มาก	3	
								รวม	6.21	0.86	สูง มาก	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านรูปลักษณ์
ทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.21, SD = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูงมาก

($\bar{X} = 6.24$, $SD = 0.98$) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.23$, $SD = 0.94$) และอันดับสุดท้าย คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.19$, $SD = 0.97$)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น							\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	บริการต่ำมาก	บริการต่ำ	บริการค่อนข้างต่ำ	บริการปานกลาง	บริการค่อนข้างสูง	บริการสูง	บริการสูงมาก				
19. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.26)	2 (0.53)	1 (0.26)	16 (4.21)	54 (14.21)	100 (26.32)	206 (54.21)	6.27	0.98	สูงมาก	2
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	1 (0.26)	3 (0.79)	2 (0.53)	18 (4.74)	46 (12.11)	103 (27.11)	207 (54.47)	6.27	1.01	สูงมาก	3
21. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1 (0.26)	2 (0.53)	2 (0.53)	13 (3.42)	53 (13.95)	110 (28.95)	199 (52.37)	6.27	0.96	สูงมาก	1
22. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ	2 (0.53)	3 (0.79)	2 (0.53)	15 (3.95)	52 (13.68)	103 (27.11)	203 (53.42)	6.24	1.04	สูงมาก	4
								รวม 6.26	0.93	สูงมาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงหลังรับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.26$, $SD = 0.93$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.27, SD = 1.01$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.27, SD = 0.98$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.24, SD = 1.04$)

ตารางที่ 20 สรุปภาพรวมการรับรู้จริงหลังรับบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	6.21	0.81	สูงมาก	3
2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	6.26	0.82	สูงมาก	1
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	6.21	0.91	สูงมาก	5
4. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	6.21	0.86	สูงมาก	4
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	6.26	0.93	สูงมาก	2
รวม	6.23	0.77	สูงมาก	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงหลังรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.23, SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.26, SD = 0.82$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.26, SD = 0.93$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 6.21, SD = 0.91$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 21 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ SERVQUAL

ด้านบริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ (P)	การรับรู้จริงหลังรับบริการ (E)	คุณภาพบริการ (P-E)	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	5.02	6.21	1.19	คุณภาพบริการเป็นเลิศ	1
2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	5.18	6.26	1.08	คุณภาพบริการเป็นเลิศ	2
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	5.17	6.21	1.04	คุณภาพบริการเป็นเลิศ	4
4. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	5.21	6.21	1.00	คุณภาพบริการเป็นเลิศ	5
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5.19	6.26	1.07	คุณภาพบริการเป็นเลิศ	3
รวม	5.14	6.23	1.09	คุณภาพบริการเป็นเลิศ	

จากตารางที่ 21 พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมมีคุณภาพบริการเป็นเลิศ เมื่อจำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการเป็นเลิศ โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 1.19$) เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ($\bar{X} = 1.08$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 1.07$) รองลงมา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 1.04$) รองลงมา คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ($\bar{X} = 1.00$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา 2) เพื่อศึกษาการรับรู้จริงหลังการรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชาตามรูปแบบของ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 380 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นประชาชนต่างจังหวัด มาใช้บริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชน มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และมาใช้บริการเพราะสะดวกในการมารับบริการ

2. ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการ

ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า

2.1 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี และอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.3 ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ประชาชนในการมาใช้บริการ เป็นอันดับสอง และอันดับสุดท้าย คือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ประกาศกฎเกณฑ์ไว้

3. การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการ

การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า

3.1 ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับ

สุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้

3.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ

3.3 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ประกาศกฎเกณฑ์ไว้

3.4 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย

3.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4. การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา ในภาพรวมมีคุณภาพบริการเป็นเลิศ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการบริการเป็นเลิศ โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาวดี จันทะกล (2559) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ผู้รับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรพนา ศรีเสน (2554, หน้า 14) ซึ่งได้อธิบายถึงความคาดหวังว่า เป็นความคิดความรู้สึกอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเป็นขึ้นในอนาคต ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล ซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนถึง 239 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62.89 มารับบริการ 2 ครั้งขึ้นไป จึงอาจทำให้ความคาดหวังของการรับบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรรตบงกช ศรีคงศรี (2556) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พณิรดา กลมเกลียว (2553) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาวดี จันทะกล (2559) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ผู้รับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ

การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริงของประชาชน ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ยึดตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...เยี่ยม ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยเน้นให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของอำเภอให้ความสำคัญและมีทัศนคติเชิงบวกในลักษณะการเป็นเจ้าของ (Ownership) ร่วมกัน ในการพัฒนาระดับและรักษาคุณภาพ การให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...เยี่ยม อย่างจริงจัง จึงอาจทำให้คุณภาพการรับบริการ ตามการรับรู้จริงของประชาชนอยู่ในระดับสูงมาก

3. การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ในภาพรวมมีคุณภาพบริการเป็นเลิศ และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการบริการเป็นเลิศ โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ ให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ยึดตามเกณฑ์มาตรฐานบริการ อำเภอ...เยี่ยม ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย หมวดที่ 1 เกณฑ์มาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการ หมวดที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ หมวดที่ 3 เกณฑ์มาตรฐาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมวดที่ 4 เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ และ หมวดที่ 5 เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก โดยมีเป้าหมายหลักในการปฏิบัติที่สำคัญ คือ เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...เยี่ยม ให้มีความยืดหยุ่นและสามารถ ประยุกต์เกณฑ์มาตรฐาน ๗ ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ ที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอ โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งทางที่ทำการปกครอง อำเภอศรีราชาต้องปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ผ่านการประเมินจากหน่วยงานที่กำกับ ดูแลในทุกปีจึงอาจส่งผลให้มีคุณภาพบริการเป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ในประเด็นความพอใจต่อ ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอให้ ที่ทำการปกครอง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้กับประชาชนหลากหลาย รูปแบบ ทั้งเอกสารแผ่นพับ คู่มือ สื่อดิจิทัล เว็บไซต์ Facebook และสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบ ออนไลน์อื่น ๆ โดยต้องมีผู้ดูแลข้อมูล และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนผู้

ได้รับการได้รับรู้มากขึ้น เพราะจำนวนประชาชนที่มารับบริการมีจำนวนมาก อาจจะได้รับบริการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ในประเด็นมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอให้ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพิ่มป้ายบอกข้อความในหลากหลายรูปแบบทั้งแบบไว้นิล และดิจิตอล เพื่อบอกสถานที่ทำงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน บริเวณด้านหน้าทำการปกครองอำเภอศรีราชา และป้ายบอกขั้นตอนระยะเวลาในการทำงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนจนแล้วเสร็จ

1.3 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ประกาศกฎเกณฑ์ไว้ เป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอให้ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรจัดอบรมและเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ ในประเด็นการสร้างจิตสำนึกในการบริการและการบริการเพื่อความเป็นเลิศตามเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ...ยิ้ม เพื่อสร้างการบริการที่ดีอย่างยั่งยืน

1.4 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอให้ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดบุคลากรให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างทันท่วงที และให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการกับประชาชน พร้อมทั้งเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการ

1.5 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ เป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอให้ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจการบริการให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนไว้วางใจในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการบริการเป็นเลิศ ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเป็นเลิศ

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เทคนิคในการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ในภาพรวมของการศึกษาในช่วงนั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสามารถอธิบายถึงเหตุผลเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2560). *อำนาจหน้าที่*. เข้าถึงได้จาก

https://www.dopa.go.th/info_organ/about6/topic30

กรรณิการ์ สุวรรณ โคตร. (2536). *บทบาทพยาบาลด้านการปรับสภาพการรับรู้ต่อภาวะเครียด:*

เอกสารการสอนวิชามโนคติและกระบวนการพยาบาลหน่วยที่ 1-7

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กันยา สุวรรณแสง. (2536). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

เกทเซน และคณะ. (1974). *ความคาดหวัง*. เข้าถึงได้จาก

https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

จำเนียร ช่วงโชติ. (2515). *จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตาม*

มาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา

เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการ*

จัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐชัย เป้าบุญปรุง. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน*

ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทรงสบงกช ศรีคงศรี. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงาน*

เขตคลองสานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา

นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธานินทร์ สวงค์วาร. (2541). *เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการให้บริการสำหรับพยาบาล*

โรงพยาบาลรามาศิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาศิบัติ.

- ชิตินา ธรรมมา. (2550). *รูปแบบการให้บริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบอำเภอดะพวนหินจังหวัด พิจิตร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณา. (2549). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Service marketing: concepts and strategies) (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟพรีน.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บัวแพงเพ็ด โปไชย์. (2552). *ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประเทือง สูงสุวรรณ. (2538). *การศึกษารับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อม โรงเรียนของโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขา สิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฝ่ายสำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอสรีราชา. (2559). *ข้อมูลทะเบียนราษฎร. ชลบุรี: ที่ว่าการอำเภอสรีราชา*.
- พนิดดา กลมเกลียว. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนอง พลับ อำเภอดุสิต จังหวัดพระจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พัชรี มหาลาก. (2538). *ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง*. เข้าถึงได้จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1cLMKBx
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภาวดี จันทะกล. (2559). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความ คาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชนอำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัสวี ชาติาสีห์. (2545). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรศรีสะเกษ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มาริษา ไกรงู. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางศึกษากรณี: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)*. การศึกษาเฉพาะบุคคลการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณวิมล จงจรายสกล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=7&read=true&count=true
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี รุ่งโรจน์. (2550). *พฤติกรรมมารับบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อินทิรา จันทร์ฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Oxford. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary*. n.p.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V.A. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. NJ Prentice-Hall: Englewood Cliffs.
- Vroom, H. (1964). *Work and motivation*, Now York: Wiley and Sons.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ประกอบการศึกษาวิจัยของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามแบบข้างล่างนี้ ข้อมูลที่ท่านตอบมาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คาดหวังก่อนรับบริการและตามความเป็นจริงหลังรับบริการของประชาชน

ผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลบัญชีส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3
 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. อนุปริญญา/ ปวส.
ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร

เป็นประชาชนในพื้นที่ เป็นประชาชนต่างจังหวัด

5. ประเภทการมาใช้บริการที่ ที่ทำการปกครอง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ทำบัตรประจำตัวประชาชน ทำด้านทะเบียนราษฎร

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ							การรับรู้จริงหลังรับบริการ						
	น้อย → มาก							น้อย → มาก						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ														
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้														
7 เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ประชาชนในการมาใช้บริการ														
8 ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ														
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ														
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ														
10. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย														
11. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ														
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ														
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย														

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ							การรับรู้จริงหลังรับบริการ						
	น้อย → มาก							น้อย → มาก						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ด้านการดูแลเอาใจใส่														
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่														
15. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลา														
16. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้														
17. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการ														
18. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน														
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ														
19. ความรวดเร็วในการให้บริการ														
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี														
21. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ต่อความต้องการของผู้รับบริการ														
22. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ														



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970)

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ตารางการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
โดยวิเคราะห์ดัชนีความเห็นสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์
(IOC : Index Objective Congruence)

ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ					
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ประกาศกฎเกณฑ์ไว้	1	1	1	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของผู้มาใช้บริการไว้เป็นความลับเสมอ	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	1	1	1	1	ใช้ได้
4. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	1	1	1	1	ใช้ได้
7. เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ประชาชนในการมาใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ					
10. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	1	1	1	1	ใช้ได้
11. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ					
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการดูแลเอาใจใส่					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	1	1	1	ใช้ได้
15. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
16. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	1	1	1	1	ใช้ได้
17. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
18. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
19. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
21. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
22. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการทันทีที่ผู้ให้บริการต้องการ	1	1	1	1	ใช้ได้

ตารางค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งหมด Scale : All variables

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
.986	44

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
นำเชือกก่อน 1	253.13	1397.016	.826	.986
นำเชือกหลัง 1	253.50	1381.569	.847	.986
นำเชือกหลัง 2	253.23	1422.461	.713	.986
นำเชือกหลัง 3	253.00	1430.276	.588	.986
นำเชือกหลัง 4	253.07	1410.133	.817	.986
นำเชือกหลัง 5	253.13	1406.809	.775	.986
มันใจก่อน 1	253.27	1414.685	.753	.986
มันใจหลัง 1	253.50	1400.190	.792	.986
มันใจหลัง 2	253.27	1419.306	.688	.986
มันใจหลัง 3	253.13	1399.775	.815	.986
มันใจหลัง 4	253.10	1400.024	.825	.986
เอาใจใส่ก่อน 1	253.07	1419.857	.708	.986
เอาใจใส่หลัง 1	253.43	1394.737	.766	.986
เอาใจใส่หลัง 2	253.27	1393.720	.806	.986
เอาใจใส่หลัง 3	253.37	1404.447	.807	.986
เอาใจใส่หลัง 4	253.20	1403.545	.817	.986
เอาใจใส่หลัง 5	252.90	1408.369	.795	.986

ตารางค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามตามความคาดหวัง

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
.982	22

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
นำเชือกก่อน 1	120.57	433.978	.804	.982
นำเชือกก่อน 2	120.63	445.068	.715	.982
นำเชือกก่อน 3	120.57	448.806	.731	.982
นำเชือกก่อน 4	120.57	438.806	.908	.981
นำเชือกก่อน 5	120.73	431.857	.855	.981
ม้วนใจก่อน 1	120.50	447.017	.852	.981
ม้วนใจก่อน 2	120.70	444.217	.865	.981
ม้วนใจก่อน 3	120.90	429.748	.904	.981
ม้วนใจก่อน 4	120.73	439.720	.856	.981
เอาใจใส่ก่อน 1	120.57	447.495	.788	.981
เอาใจใส่ก่อน 2	120.87	426.533	.947	.980
เอาใจใส่ก่อน 3	120.83	434.626	.868	.981
เอาใจใส่ก่อน 4	120.83	427.523	.929	.980
เอาใจใส่ก่อน 5	120.67	434.506	.866	.981

ตารางค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามตามการรับรู้จริง

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
.979	22

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
นำเชือกถือหลัง 1	126.73	318.409	.877	.978
นำเชือกถือหลัง 2	126.83	333.385	.691	.979
นำเชือกถือหลัง 3	126.60	333.214	.691	.979
นำเชือกถือหลัง 4	126.67	325.954	.842	.978
นำเชือกถือหลัง 5	126.73	326.271	.744	.979
มันใจหลัง 1	126.73	335.030	.780	.979
มันใจหลัง 2	126.87	328.326	.771	.979
มันใจหลัง 3	126.73	319.651	.870	.978
มันใจหลัง 4	126.70	320.562	.860	.978
เอาใจใส่หลัง 1	126.67	329.816	.757	.979
เอาใจใส่หลัง 2	126.87	315.016	.896	.978
เอาใจใส่หลัง 3	126.97	324.723	.788	.979
เอาใจใส่หลัง 4	126.80	319.890	.918	.977
เอาใจใส่หลัง 5	126.50	323.431	.865	.978

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสวรรรยา ทับขัน
วัน เดือน ปี เกิด	24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน ผู้ช่วยเจ้าพนักงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 85 ถนนศรีราชานคร ซอย 2 ตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2553 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2561 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา