

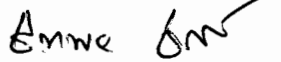
คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและ  
ความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน  
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ภาวดี จันทะกล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มีนาคม 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ นางสาวภาวดี จันทะกมล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

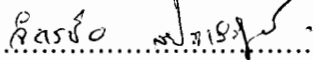


.....  
(ดร.ชิตพล ชัยมะคัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

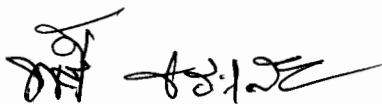


..... กรรมการ  
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



..... กรรมการและเลขานุการ  
(ดร.ชิตพล ชัยมะคัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ.2559

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” ได้ดำเนินการเสร็จสิ้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยด้วยดี จากความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.จิตพล ชัยมะดัน และคณะกรรมการงานนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต และดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง ต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณนายอำเภอตาพระยา นายอรันต์ ท่าใหญ่ และประชาชนผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ประโยชน์ที่เกิดจากผลงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบแด่บุคลากร และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยความรัก และเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา คุณค่าของผลงานวิจัยเล่มนี้ขอมอบให้กับการศึกษาการบริหารรัฐกิจ โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ที่จะก้าวสู่ความเป็นอารยะในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข

ภาวดี จันทะกล

57930205: กลุ่มวิชา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน/ ความคาดหวัง/  
ความเป็นจริง

ภาวดี จันทะกล: คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (QUALITY OF SERVICE OF DIVISION OF CIVIL REGISTRATION AND CITIZEN IDENTIFICATION BASED ON EXPECTED AND ACTUAL LEVEL OF PUBLIC OPINION IN AMPHOE TA PHRAYA, SA KAEO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน, ปร.ด. 96 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ทำการศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชน จำนวน 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การทดสอบแบบที (Paired sample t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของอำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวัง และความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

57930205: MAJOR: GERNERAL ADMINISTRATION: M.P.A.

(GERNERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ DIVISION OF CIVIL REGISTRATION AND  
CITIZEN IDENTIFICATION/ EXPECTATION/ ACTUAL CONDITION

PAWADEE CHANTHAKON: QUALITY OF SERVICE OF DIVISION OF CIVIL  
REGISTRATION AND CITIZEN IDENTIFICATION BASED ON EXPECTED AND  
ACTUAL LEVEL OF PUBLIC OPINION IN AMPHOE TA PHRAYA, SA KAEO PROVINCE.  
ADVISOR: CHITTHAPOL CHAIMADAN, Ph.D. 96 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining quality of service of Division of Civil Registration and Citizen Identification based on expected and actual level of public opinion in Amphoe Ta Phraya, Sa Kaeo Province. Also, this study attempted to compare the actual and expected level of public opinion toward quality of service of Division of Civil Registration and Citizen Identification. The data were collected from 390 people who used service at Division of Civil Registration and Citizen Identification in Amphoe Ta Phraya, Sa Kaeo Province. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, and paired sample-t-test. The results of the study were as follows:

It was shown that the expected level of public opinion toward quality of service of Division of Civil Registration and Citizen Identification in Amphoe Ta Phraya, Sa Kaeo Province was found at a high level. When considering each aspect, the one in relation to facilities was rated the highest, followed by the aspects relating to process, service steps, and officers or staff giving service, respectively.

In addition, it was shown that the actual level of public opinion toward quality of service of Division of Civil Registration and Citizen Identification in Amphoe Ta Phraya, Sa Kaeo Province was found at amoderate level. When considering each aspect, the one in relation to facilities was rated the highest, followed by the aspects relating to process, service steps, and officers or staff giving service, respectively.

Finally, based on the results from the comparisons, there were statistically significant differences in the actual and expected level of public opinion toward quality of service of Division of Civil Registration and Citizen Identification at a significant level of 0.01. Specifically, when considering each aspect, statistically significant differences were found in the actual and expected level of public opinion toward quality of service of Division of Civil Registration and Citizen Identification at a significant level of 0.01.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	17
บทบาทหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา.....	20
ข้อมูลทั่วไปของอำเภอตาพระยา.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	46
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
เกณฑ์การแปรผล .....	48

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา .....	50
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	50
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวัง.....	54
ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง .....	57
ตอนที่ 4 ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวัง และความเป็นจริงของประชาชน มีความแตกต่างกัน .....	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผลการศึกษา.....	67
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก .....	81
ภาคผนวก ก .....	82
ภาคผนวก ข .....	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	96

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การแบ่งเขตการปกครอง..... 31
2	จำนวนประชากรแยกเพศ รายตำบล..... 31
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล..... 50
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวัง..... 54
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามความคาดหวัง..... 55
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตามความคาดหวัง..... 56
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัว ประชาชนตามความเป็นจริง..... 57
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ภาพรวมตามความเป็นจริง..... 58
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชาชน ผู้รับบริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตามความเป็นจริง..... 59
10	คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน..... 60
11	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ..... 61
12	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร..... 62



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและตามความเป็นจริง ของประชาชน ผู้รับบริการ .....	65
15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	67
16 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2	ตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพการของการบริการ (Service-quality model).....	10
3	การประเมินคุณภาพการบริการลูกค้า.....	16
4	ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ .....	18

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี นับได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ โดยเฉพาะในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งทีรัฐบาลกระทำ หลักการและวิธีการของ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561) มีประเด็นที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้ พัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุก ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ก็ยังคงต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึง ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยแพร่ ข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ การดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติได้ บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่ที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบาย ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทาง ในปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการ และงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว

มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบราชการไทยที่พึงประสงค์จะต้องให้คุณค่าความสำคัญ และยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทางการความสามารถในการรับรู้เรียนรู้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่นคล่องตัว รวดเร็ว สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม (Agility) และการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนและปรับตัวได้เหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม มีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าต่อสังคม ในการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องแน่นอน และทันกาล โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้แสวงหาพัฒนา รักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถค่านิยมและกระบวนทัศน์อันเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงานแนวใหม่ตลอดจนทำให้บุคลากรตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและจรรยา สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตน จากหน้าที่ทางกรงาน ไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ ยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของทางราชการได้ โดยสะดวกเป็นธรรม และตรงตามความต้องการ

การสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด โดยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นมีระเบียบวินัยและตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม นอกจากนี้ยังส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับ ประเทศ และเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้ทุกส่วนราชการต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

งานทะเบียนเป็นส่วนงานที่มีความสำคัญ งานหนึ่งของสำนักทะเบียนอำเภอตาพระยา ในการบริหารงาน และให้บริการแก่ประชาชน เกี่ยวกับ ข้อมูลของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ จึงจำเป็นต้องมี ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี เพื่อประโยชน์ในการติดตามในเรื่องของประวัติ การออกหลักฐานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการกับข้อมูลเหล่านั้นอย่างมีระบบ รวดเร็ว และถูกต้อง งานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอตาพระยา

ที่ทำการปกครองอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วนั้น มีภารกิจมากมายไม่ว่า จะเป็นการแจ้งเกิดแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ทำบัตรประจำตัวประชาชน ขอเลขที่บ้าน หรือการรับรองบุคคล งานนิติกร เป็นต้น ในแต่ละภารกิจค่อนข้างใช้เวลา เพราะการทำงานต้องเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายที่จะต้องเชื่อมโยงกัน ดังนั้นในการมาติดต่อขอรับบริการประชาชนอาจต้องรอก่อนนานพอสมควร ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจดังกล่าว จึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างดี และพยายามปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการงานทะเบียนมีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงการให้บริการ แก่ประชาชนให้มีความเหมาะสม รวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียนต่อไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงาน ก.พ.ร., 2555)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยปัจจุบันดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) รับผิดชอบงาน ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีความสนใจที่จะศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอตาพระยา ตามความคิดเห็นของประชาชนว่า ความคาดหวังของประชาชนก่อนการได้รับบริการและ มีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการให้บริการของงานการทะเบียนและบัตร ฯ สำนักทะเบียนอำเภอตาพระยา ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

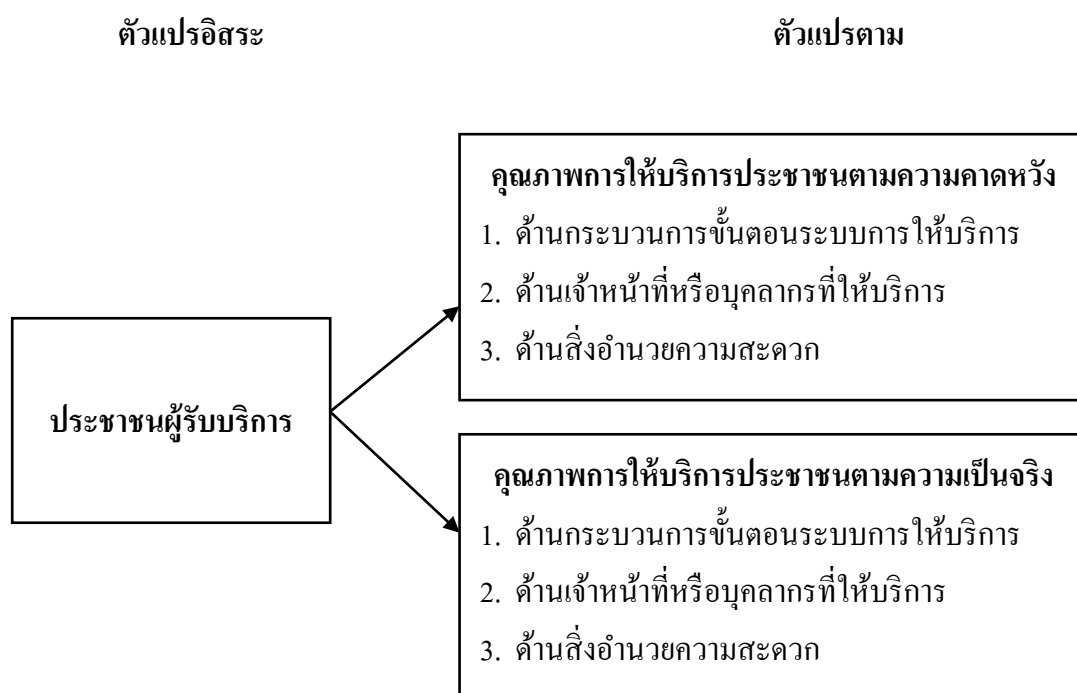
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังก่อนรับบริการและตามความเป็นจริงหลังรับบริการของประชาชนผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังก่อนรับบริการและตามความเป็นจริงหลังรับบริการของประชาชนผู้รับบริการ

## สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวัง และตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1990, p. 23) และตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรมการปกครอง, 2556) มาประยุกต์กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังก่อนรับบริการและตามความเป็นจริงหลังรับบริการของประชาชนผู้รับบริการ

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังก่อนรับบริการและตามความเป็นจริงหลังรับบริการของประชาชนผู้รับบริการ

3. เพื่อสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพงานให้บริการประชาชน เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ตามแนวคิด Parasuraman, et al. (1990, p. 23) และตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรมการปกครอง, 2556) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรในการศึกษา คือ ประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ของอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 15,449 ราย (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา, 2557)

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอดาพระยา สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย ที่เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว แล้วเสร็จ ถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น มีเจ้าหน้าที่ เอกสาร คู่มือแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ระบบการบริการเป็นไปตามกลยุทธ์กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงาน และขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด ประกอบด้วย การตีประกาศแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลา การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เหมาะสมเป็นไปตามลำดับ การบริการรวดเร็วและระยะเสร็จสิ้นตามที่กำหนด

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม ความเต็มใจและพร้อมให้บริการ มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมและสิ่งสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมีความเหมาะสม ทั้งในส่วนป้าย สัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ช่องทางการเข้ารับบริการมีความเหมาะสม การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ และความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง เป็นต้น

ความคาดหวัง หมายถึง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกริक्तของบุคคลผู้รับบริการ ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น ผู้รับบริการมีทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า จะได้รับจากบริการนั้น ๆ

ความเป็นจริง หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ขณะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานทะเบียน หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอดาพระยา เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนครอบครัวและงานทะเบียนทั่วไป

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้านการตรวจสอบและจำหน่ายบ้านกรณีถูกเพลิงไหม้ การแก้ไข



เปลี่ยนแปลงรายการ ในเอกสารทะเบียนราษฎร (สูติบัตร มรณบัตร ทะเบียนบ้าน) การเพิ่มชื่อ และการจำหน่ายชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ได้แก่ การขอมีบัตรกรณีทำบัตร ครั้งแรก เมื่อบุคคลผู้มีสัญชาติไทยมีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ บัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลเปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนคำนำหน้านาม การขอมีบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน และการตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการ เกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. บทบาทหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา
4. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอตาพระยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นุชกานต์ ปรวีโรทัย (2555, หน้า 8) ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ สภาพแวดล้อม ค่านิยม และสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจจะถูกหรือผิด หรืออาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ตรีนุช จำปาทอง (2552, หน้า 10) คำว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคำต้องการ หรือคาดหวัง ไว้กับการตอบสนอง ส่วนการบริการที่เกินความต้องการ ของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ถูกคำต้องการหรือคาดหวังไว้ ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้น เป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, องอาจ ปะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์ (2546, หน้า 437-440) อ้างถึงใน ตรีนุช จำปาทอง, 2551, หน้า 10) กล่าวว่า การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ จะต้องให้ผลิตภัณฑ์ แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งเป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการ อย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถ

ทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้า ที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าจะทำให้การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวัง กับการบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุณภาพให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจ โดยทั่วไปธุรกิจไม่ว่าแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1.1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าเป็นสิ่งที่จะได้รับจากธุรกิจ

1.1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) เป็นบริการที่ธุรกิจมีให้เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

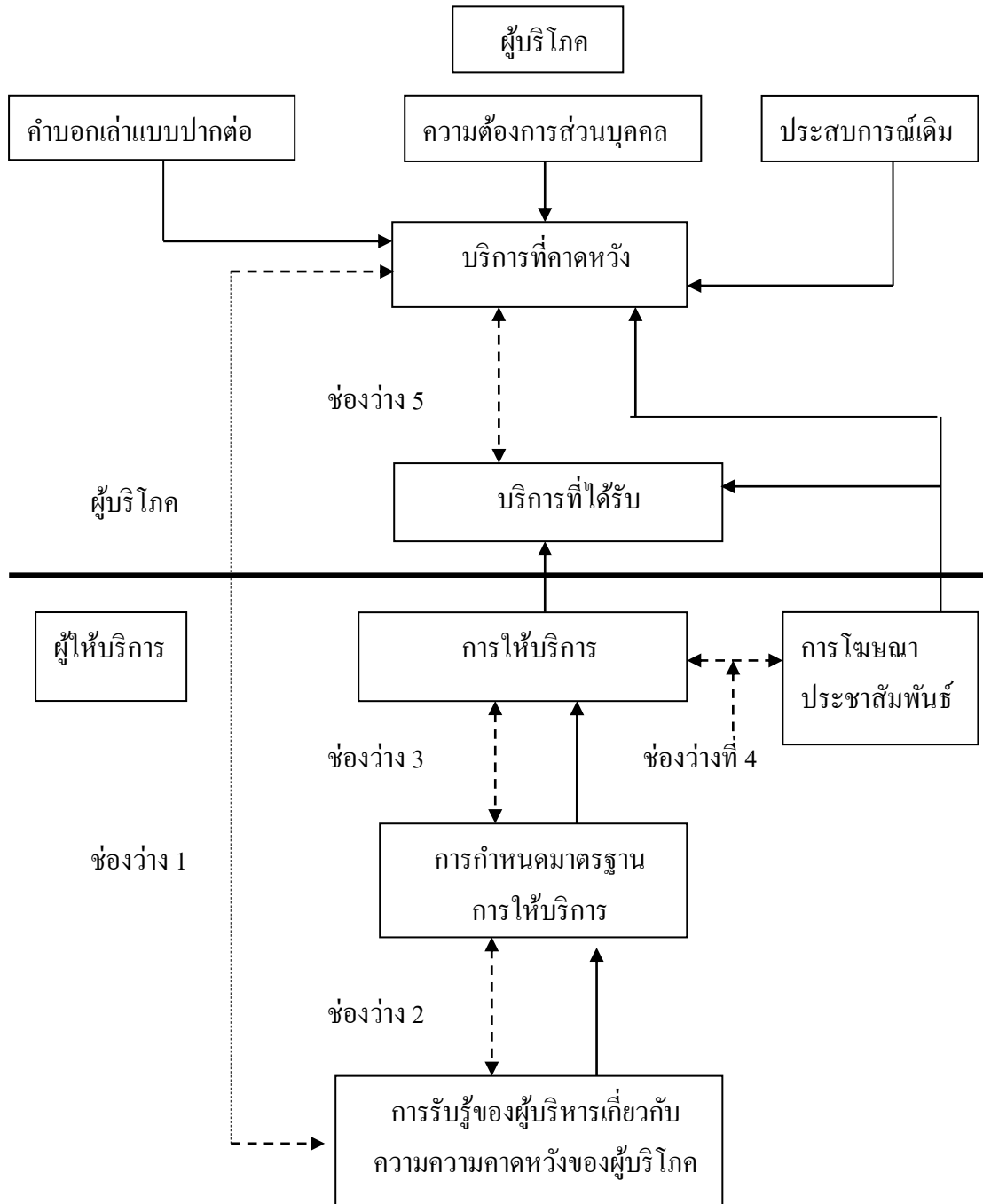
1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ธุรกิจต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต และข่าวสารที่ได้รับจากการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าจะเลือกใช้บริการของธุรกิจ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากรับบริการ โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่พอใจ และเลิกใช้บริการนั้น ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการนั้น

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดด้านอื่น ๆ

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีความคิดริเริ่ม แตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป

2. โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service-quality model) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความสำคัญที่การส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุ

ให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพการของการบริการ (Service-quality model)

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

2.1 ช่องว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectation) และการรับรู้ถึงความต้องการนั้นของผู้บริหาร (Management perception) โดยที่ผู้บริหารอาจไม่สามารถทราบ

หรือรับรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด หรืออาจยึดถือความเข้าใจของตนเองเป็นที่ตั้ง ทำให้บริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริง ตั้งแต่ต้น เช่น นายอำเภออาจคิดว่า อำเภอมีสถานที่อาคารกว้างขวาง สะอาดสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มารับการติดต่อราชการ แต่แท้ที่จริงแล้ว ผู้รับบริการอาจคาดหวังว่า เป็นเพียงสถานที่ ที่ได้รับการบริการที่สะดวก ได้รับการเอาใจใส่ได้ทั่วถึง จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้รับบริการ กับเรื่องความต้องการ และการกำหนดลักษณะของลักษณะของคุณภาพของบริการ (Service quality specification) ซึ่งแม้ผู้บริหารจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ ก็อาจจะไม่ได้นำมากำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการบริการ

2.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของการบริการที่ได้กำหนดไว้ และการให้บริการ (Service delivery) ซึ่งมีหลายปัจจัยที่มีผลให้การบริการไม่มีคุณภาพ เช่น งบประมาณน้อย บุคลากรไม่มีคุณภาพ ไม่มีการสนใจในการปฏิบัติงาน เครื่องมือล่าสมัย ขาดความพร้อมในการร่วมมือในองค์กร เป็นต้น

2.4 ช่องว่างระหว่างการให้บริการ และการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ (External communication) การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงการให้บริการ จะมีผลต่อบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง และบริการที่รับรู้เมื่อได้รับบริการ ทั้งนี้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจ มอบให้อาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง อันเนื่องมาจากความเข้าใจต่างกัน ซึ่งการประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมักเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพไว้ล่วงหน้า อาจทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการคลาดเคลื่อนไปจากบริการที่รับจริงทำให้เกิดความผิดหวัง และประเมินว่า คุณภาพการให้บริการนั้นน้อย

2.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับ (Perceived service) และบริการที่คาดหวัง (Expected service) โดยคุณภาพของการบริการจะตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับซึ่งเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของผู้รับบริการคาดหวังว่า จะได้รับซึ่งเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของตนเอง และประสบการณ์ ในอดีต กับบริการที่ได้รับซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการ

สำหรับการคุณภาพการให้บริการมีผู้สนใจศึกษาวิจัยหลายท่าน ซึ่งการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่ 1) ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการเข้าพบหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยาก

ในการขอรับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟัง ความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น ระดับการศึกษาของผู้รับบริการและกาลเทศะ เป็นต้น 3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือ ในตัวผู้รับบริการ รอบคอบและเป็นมิตร เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และสื่อสาร ด้วยความสุภาพ เป็นต้น 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการ และตัวผู้ให้บริการ เช่น องค์กรที่มีชื่อเสียง หรือ ภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น 6) ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ นอการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ 7) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการ ที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่สะอาดมีคุณภาพ เป็นต้น 9) ลักษณะภายนอก (Appearance) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในการให้บริการว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย หรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงาม การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อในการแสดงอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น 10) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการ การเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็น และความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

## 1.2 ประเภทของการให้บริการ

Parasuraman et al. (1990; 1994), จิรุตน์ รัตน์บัลล์ (2539) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) อ้างถึงใน ทัดพงษ์ สิทธิโชค, 2552, หน้า 10-12) กล่าวไว้ว่า บริการมีลักษณะสำคัญ แตกต่างจากสินค้า 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตนเอง ไม่สามารถ แบ่งแยกได้และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

### 1.2.1 ไม่มีตัวตน (Intangibility)

บริการเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) ไม่ใช่สินค้า (Product) จับต้องและมองไม่เห็น จะนับ วัด หรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การบริการนั้น และแสดงให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงบริการนั้น และตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งได้แก่

1.2.1.1 สถานที่ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่สะดวก สบาย สะอาด โอ่ง และเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ

1.2.1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด บุคลิก อารมณ์ไมตรี กระตือรือร้น เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการที่จะได้รับบริการที่ดี

1.2.1.3 เครื่องมือ และอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องมีการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ ในการบริการที่ทันสมัย สะอาด สะดวก เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้อยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วย เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ วีดีโอ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.2.1.4 สัญลักษณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดทำบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวก ในการบริการที่ชัดเจน เช่น ห้องน้ำ ประตู กระจา ป้ายบอกทิศทาง หรือห้องต่าง ๆ เป็นต้น

### 1.2.2 มีความหลากหลายในตัวเอง (Variability or Heterogenicity)

การให้บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่าง แม้ผู้ให้บริการคนเดียวและบริการชนิด เดียวกันแต่ผลผลิตของการบริการ จะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพของผู้มาใช้ บริการ เวลา หรือแม้แต่ผู้ให้บริการด้วย และลักษณะบริการจะมีความหลากหลายในตัวเอง ทำให้ คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น การให้บริการจึงต้องมีการวางแผน ในการให้บริการ ที่เหมาะสม เพื่อดูแลการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ

### 1.2.3 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตล่วงหน้า แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบ หรือจำหน่ายภายหลังได้รับสินค้า ดังนั้น จึงมีการจัดสรรทรัพยากร และการเตรียมความสามารถ ในการผลิตไว้ เช่น การที่โรงพยาบาลมีห้องพักรักษา การที่ไม่มีผู้มาใช้ บริการตรวจคอมพิวเตอร์ ทั้งที่โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ตรวจที่ราคาแพง เป็นต้น สถานการณ์เช่นนี้ ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่สามารถมีงานทำให้เกิดผลผลิตการควบคุมประสิทธิภาพของ การให้บริการ จึงทำให้ยากกว่าการผลิตสินค้า จากลักษณะของบริการดังกล่าว จึงทำให้ ยากแก่การประเมินคุณภาพ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงประเมินคุณภาพจากการรับรู้ที่ได้รับ เมื่อมาใช้

บริการโดยนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนใช้บริการ

Omachonu (1990 อ้างถึงใน อรวรรณ เทียนทอง, 2553, หน้า 15) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพตามความเป็นจริง เป็นสิ่งผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้าง เป็นมาตรฐานที่กำหนดคุณลักษณะของระบบบริหาร และระบบบริการ รวมทั้งทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย การจัดการ องค์กร อำนาจ งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ โดยคำนึงถึง ประสิทธิภาพ คือ ขั้นตอนการบริการที่จะให้บรรลุเป้าประสงค์ (Goal) ที่วางไว้ และคำนึงถึง ประสิทธิภาพ คือ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process standard) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงวิธีการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ และปัญหาของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมที่อาจเกิดจากการปฏิบัติกรพยาบาล และมีความพึงพอใจบริการที่ได้รับ ความสนใจมาก เมื่อมีการกล่าวถึงคุณภาพการพยาบาล และองค์กรที่มีกิจกรรมการประกันคุณภาพ มักจะมุ่งความสนใจไปที่มาตรฐานเชิงผลลัพธ์เป็นอันดับแรก

2. คุณภาพตามการรับรู้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ เป็นประสบการณ์ เป็นจริง ดังนั้น การประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Larrabcc, 1995 อ้างถึงใน อรวรรณ เทียนทอง, 2553, หน้า 15-16) ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ให้บริการ จะเป็นผู้ประเมินคุณภาพ โดยแต่ละหน่วยงานต้องมีการกำหนด มาตรการบริการมาเป็นแนวทางปฏิบัติก่อน จึงจะสามารถประเมินคุณภาพของตนได้ โดยมาตรฐาน ต้องได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ และได้รับความเห็นชอบของผู้บริหารด้วย

2.2 ผู้รับบริการ จะประเมินคุณภาพจากประสบการณ์การรับรู้ของผู้รับบริการ ได้แก่ การได้มีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ ตลอดจนที่ผู้ให้บริการให้โอกาส แก่ผู้รับบริการในการซักถามปัญหาข้อข้องใจรวมทั้งให้กำลังใจ

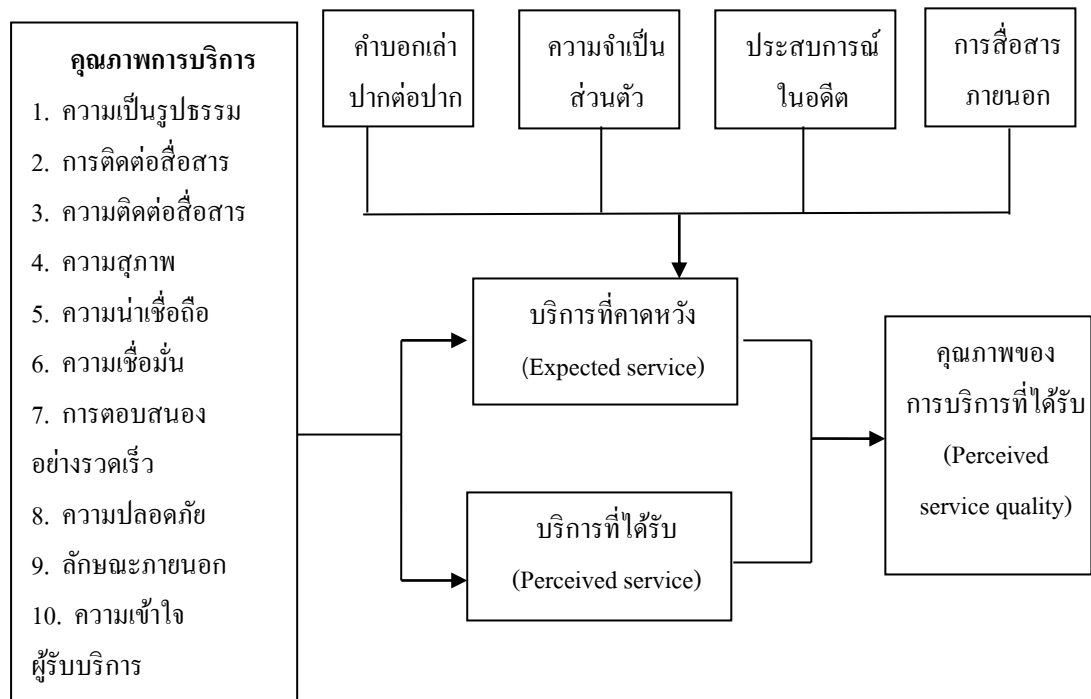
การรับรู้ของผู้บริการ เป็นการแสดงออกของผู้รับบริการเกี่ยวกับการได้ยิน การได้เห็น หรือเผชิญต่อการบริการที่ตอบสนองของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แล้วผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึก หรือรับรู้ว่าได้บริการที่มีคุณภาพและก่อให้เกิดความผาสุก



ปลอดภัย และบังเกิดความพึงพอใจ แสดงว่า ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพจาก ผู้ให้บริการ เมื่อการรับรู้คุณภาพของผู้บริการตรงกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการ ในทางตรงกันข้าม การรับรู้คุณภาพการบริการจะไม่ดี หากผู้ให้บริการ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ ได้ ผลจากการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการเท่านั้นที่สามารถใช้เป็นข้อมูล พื้นฐานในการบริการของผู้ให้บริการทุกระดับ การให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้บริการสามารถ สามารถชี้แนะจุดแข็ง จุดอ่อนหรือ ข้อดี ข้อเสีย ของบริการของโรงพยาบาลนั้น ได้

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528 อ้างถึงใน มานิตย์ นิมนवल, 2553, หน้า 18) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ



ภาพที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการลูกค้า (Parasuraman et al., 1990, p. 23)

**เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

Parasuraman et al. (1990, pp. 25-26) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ จาก 10 ด้าน ให้เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ การบริการที่นำเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสามารถสัมผัสได้ ซึ่งได้แก่ สถานที่ที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสาร ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารดูทันสมัยและใหม่ มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดี
2. ความน่าเชื่อถือของงานบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่ให้บริการมีความถูกต้องและเที่ยงตรงทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไว้วางใจและพึงพอใจ
3. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) คือ บุคลากรที่ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและสะดวก
4. การให้ความเชื่อมั่นของบริการ (Assurance) คือ บุคลากรที่ให้บริการมีทักษะความรู้และความสามารถในการให้บริการ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ

มีกิริยา และมารยาทที่ดีในการบริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและวางใจในการมารับบริการ

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ มีการดูแลเอาใจใส่ มีความเอื้ออาทรต่อผู้มารับบริการ เป็นรายบุคคล ซึ่งเน้นให้การบริการและแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน

สรุป คุณภาพบริการคือ การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ในมุมมองของผู้รับบริการถ้าการรับรู้ในการบริการมีมากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจในการรับบริการ ถือได้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่มีคุณภาพ การทำให้เกิดคุณภาพบริการต้องใช้หลักบริการที่ดี ทั้งในด้านลักษณะทางกายภาพของอาคาร สถานที่ ความทันสมัยของเครื่องมือ, เทคนิคบริการ การสื่อสารและความรอบรู้ของผู้ให้บริการ กระบวนการ ขั้นตอนการรับบริการ สะดวก ไม่ซับซ้อนและความปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

Webster's (1988, p. 478) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์ในอนาคตที่ดีโดยที่ความคาดหวังนั้น อาจเป็นการคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

Parasuraman et al. (1998, p. 16 อ้างถึงใน อินทรีา จันทรรัฐ, 2552, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ

Oxford (1989, p. 281) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี หรือควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้น

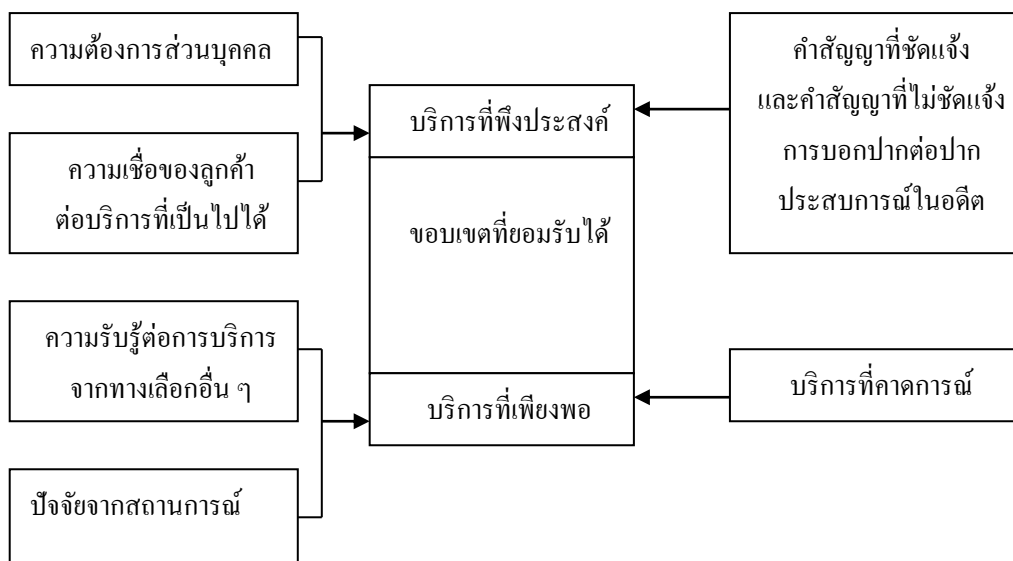
ไพรพนา ศรีเสน (2544, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจารณญาณ ของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักษิตานนท์ (2541, หน้า 47) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า เช่น จากเพื่อน จากคนรู้จัก จากข้อมูลในตลาด

สรุป ความหมายของความคาดหวัง คือ เป็นความรู้สึก ความคิด หรือความต้องการ หรือเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตสำนึกของบุคคล หรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณในการคาดคะเน ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ของผู้คาดคะเน

#### องค์ประกอบของความคาดหวัง

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวัง พัชรี มหาลาภ (2538) ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากผู้รับบริการเองนั้น มี 3 องค์ประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of mouth communication) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal need) และประสบการณ์ ในอดีต (Past experience) และอีกองค์ประกอบหนึ่งเกิดจากผู้ให้บริการ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารหรือ การประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ (External communication to customer) องค์ประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service), บริการ ที่เพียงพอ (Adequate service), บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ



ภาพที่ 4 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ (Christopher, Vandermerwe & Lewis, 1996 อ้างถึงใน พัชรี มหาลาภ, 2538)

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนา ที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะ

ได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไรเหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้งพบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทางความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญา ซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจน และคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างไปจาก ความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ด สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่องการได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่ง ความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้น เมื่อรับบริการจากภัตตาคาร เช่น ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาว ๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดาจะมีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียงจะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุด

ของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอ ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในตนเอง

สรุปความคาดหวังคือ การคาดการณ์ต่อการกระทำหรือสถานการณ์ในอนาคต ที่พึงประสงค์ โดยความคาดหวังต่อการบริการ ขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล ความเชื่อของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ ประสบการณ์ที่ผ่านมา คำสัญญาจากผู้ให้บริการ และการบอกปากต่อปากของลูกค้า

## บทบาทหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา

### อำเภอ

สมศักดิ์ จุฑาทวงศ์กุล (2554) ให้ความหมาย อำเภอ เป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค รองจากจังหวัด มีรูปแบบการปกครองแบบ แบ่งอำนาจ อำเภอหนึ่งมีนายอำเภอคนหนึ่งเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการอำเภอนายอำเภอสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ในอำเภอหนึ่งนอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบดังกล่าวแล้ว ให้มีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรมนั้น ในอำเภอนั้น

ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 (2547) อำเภอหนึ่ง ให้มีพนักงานปกครองคณะหนึ่ง เรียกรวมกันว่า กรมการอำเภอ กรมการอำเภอแยกเป็นรายตำแหน่ง ดังนี้

1. นายอำเภอ หรือถ้าเป็นตำแหน่งพิเศษ เรียกว่า ผู้ว่าราชการอำเภอ เป็นหัวหน้าการปกครองทั่วไปในอำเภอ และขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำเภอละหนึ่งคน
2. ปลัดอำเภอ เป็นผู้ช่วยและผู้แทนนายอำเภอ อยู่ในบังคับบัญชานายอำเภอ อำเภอหนึ่งมีปลัดอำเภอน้อยตามสมควรแก่ราชการ
3. สมุหบัญชีอำเภอ คือ ข้าราชการมีสังกัดในกรมสรรพากร มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายอำเภอในการเก็บภาษีอากรและผลประโยชน์แผ่นดิน อยู่ในบังคับบัญชานายอำเภอ

นายอำเภอ ปลัดอำเภอ สมุหบัญชี ซึ่งรวมกันเรียกว่า กรมการอำเภอนี้ แม้มีตำแหน่งต่างกัน ย่อมมีหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน ในการที่จะให้การปกครองอำเภอนั้น เรียบร้อย และเมื่อตำแหน่งใด การมากเหลือมือหรือว่างพนักงานกรมการอำเภอ เมื่ออยู่ในตำแหน่งอื่นต้องช่วย

และต้องทำแทนกัน จะถือว่าเป็นพนักงานต่างกันนั้นไม่ได้

### กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

#### ที่ทำการปกครองอำเภอ

เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

มีหน้าที่บริหารราชการตามแผน นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ของกรมการปกครอง มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมการปกครองท้องถิ่น การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญา ในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครอง และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติและงานกิจการมวลชน
4. สนับสนุน ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และการเลือกตั้งทุกระดับ
5. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน
6. ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องถิ่นในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457
7. ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
8. ดำเนินการพัฒนานุเคราะห์ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
9. ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ
10. อำนาจการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ
11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือ

ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### ที่ทำการปกครองอำเภอ

ที่ทำการปกครองอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบการปฏิบัติราชการและบังคับบัญชาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ภายในที่ทำการปกครองอำเภอ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่อำเภอ
2. ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ
3. ดำเนินงานเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีใช้ของส่วนราชการใด ตามที่ได้รับมอบหมาย
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

หรือที่ได้รับมอบหมาย

### โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอตาพระยา

แบ่งตามกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย แบ่งออกเป็น 1 กลุ่ม 3 ฝ่าย เนื่องจากเป็นอำเภอใหญ่ (อำเภอ 9) โดยแบ่งงานตามกรอบอัตราคำสั่งข้าราชการที่ได้รับอนุมัติจาก ก.พ. ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานปกครองอำเภอ มีปลัดอำเภอ (หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง) ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบ แบ่งงานดังนี้

#### 1.1 กลุ่มงานบริหารงานปกครอง

1.1.1 การพัฒนาท้องถิ่นและงานตามนโยบายของรัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครองและจังหวัด

1.1.2 การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครองและลูกจ้างกรมการปกครอง

1.1.3 การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ (ด้านการบริหารการเลือกตั้ง)

1.1.4 การส่งเสริมพัฒนาการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย

1.1.5 การบริหารบุคคลของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

1.1.6 งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การคุ้มครองผู้บริโภค

1.1.7 การบริหารการปกครองท้องถิ่น และการดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

1.1.8 การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเช่าที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม

1.1.9 การปฏิบัติงานร่วมกัน หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น



- 1.1.10 การดำเนินการเกี่ยวกับคณะกรรมการหมู่บ้าน
- 1.1.11 งานโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ ชุมชน (SML) โครงการชุมชนพอเพียง และโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน
- 1.1.12 งานโครงการแก้ปัญหา และป้องกันแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนก
- 1.1.13 งานพัฒนาหมู่บ้าน/ ชุมชน ตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 1.1.14 งานกำกับดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.1.15 การดำเนินงานของกระทรวงและกรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของนายอำเภอทราบ ตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
- 1.1.16 โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริทั้งหมด
- 1.1.17 การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน
- 1.1.18 การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- 1.1.19 การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย การค้าของเก่า
- 1.1.20 การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
- 1.1.21 การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 1.1.22 การจัดประชุมประจำเดือนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
- 1.1.23 การเตรียมการรองรับการตรวจติดตามงานของ กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด และผู้บังคับบัญชาทุกระดับ
- 1.1.24 งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 1.2 งานสำนักงานอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ดังต่อไปนี้
  - 1.2.1 ปฏิบัติงานทั่วไป งานธุรการ งานสารบัญ งานเลขานุการอำเภอและจัดระบบอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
  - 1.2.2 การจัดทำข้อมูล การบรรยายสรุป และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของอำเภอ
  - 1.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับรอง งานราชพิธี งานรัฐพิธี งานศาสนพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ
  - 1.2.4 ประสานดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการพัฒนาอำเภอ รวมถึงแผนพัฒนาด้านต่าง ๆ
  - 1.2.5 การจัดการประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการ
  - 1.2.6 การดำเนินการ โครงการอำเภอเคลื่อนที่/ จังหวัดเคลื่อนที่
  - 1.2.7 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 1.3 งานการเงินและบัญชี ให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้

1.3.1 การดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

1.3.2 การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครอง

อำเภอ

1.3.3 การปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น

1.3.4 การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน อาคาร

ที่ว่าการอำเภอ และบริเวณโดยรอบ

1.3.5 งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 2. ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้

2.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยผนวกกับศูนย์อำนวยความสะดวกอำเภอ

2.2 รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา

ความต้องการและข้อเสนอแนะประชาชน

2.3 ทำหน้าที่ศูนย์บริการร่วม บริการแบบเบ็ดเสร็จ ในระดับอำเภอ พร้อมกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแนวทางปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ลักษณะเช่นเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2.4 ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางวิทยุ หอกระจายข่าว สื่อมวลชน ทุกประเภท รวมทั้ง การประชุมประจำเดือน ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ เพื่อให้ประชาชน และผู้รับบริการต่าง ๆ ได้รับทราบ

2.5 รายงานผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้จังหวัดทราบ

### 3. ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้

3.1 งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

3.1.1 จัดทำคำสั่งสำนักทะเบียนอำเภอเพื่อเสนอนายอำเภอ/ นายทะเบียนอำเภอลงนาม คำสั่งแต่งตั้ง ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ให้ปฏิบัติหน้าที่/ ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนอำเภอ/ รักษาราชการแทนนายทะเบียนอำเภอ

3.1.2 การดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ และระบบโปรแกรมการทะเบียน ที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3.1.3 การแจ้งเกิด และแจ้งเกิดเกินกำหนด

3.1.4 การแจ้งตาย และแจ้งตายเกินกำหนด

3.1.5 การแจ้งย้ายที่อยู่

- 3.1.6 การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การให้เลขบ้าน และจำหน่ายรายการบ้าน
- 3.1.7 การเพิ่มชื่อ และรายงานบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
- 3.1.8 การขอเพิ่มชื่อ การจำหน่ายชื่อ และขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน
- 3.1.9 การขอลงรายการสัญชาติไทย ตาม มาตรา 23 พ.ร.บ. สัญชาติ (ฉบับที่ 4)

พ.ศ. 2551

- 3.1.10 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร
- 3.1.11 การตรวจคัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน
- 3.1.12 การตรวจสอบรับรองบุคคล และการเปรียบเทียบคดีตามคดีความผิด

เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร

- 3.1.13 การดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย
- 3.1.14 การดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน
- 3.1.15 การตรวจสอบ และรายงานเกี่ยวกับบ้านผิดปกติ
- 3.1.16 การส่ง และรายงานเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร
- 3.1.17 การปรับปรุงฐานข้อมูล และทะเบียนประวัติราษฎร
- 3.1.18 การดำเนินโครงการจัดทำเลขประจำตัวประชาชน
- 3.1.19 การรับค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และอื่น ๆ ตามระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน

ทะเบียนราษฎร และนำส่งงานด้านการเงินและบัญชีหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- 3.1.20 การสอบสวนทายาทของผู้ตายที่มาให้ทำพินัยกรรมไว้ทุกกรณี
- 3.1.21 การสนับสนุนการเลือกตั้ง ทุกระดับทางการทะเบียนที่ได้รับ

มอบหมาย

3.1.23 ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎรแก่ผู้ที่มารับบริการให้มีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

3.1.24 ตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนประจำวัน ให้ถูกต้องก่อนที่จะจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานเอกสารของทางราชการ

3.1.25 การดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมาย ระเบียบหรือหนังสือสั่งการกำหนด และงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

3.2.1 การจด การบันทึก การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การยกเลิกหรือการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียน 10 ประเภท ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง

3.2.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนครอบครัว

- 3.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนชื่อสกุล
- 3.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนพินัยกรรม
- 3.2.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนมูลนิธิ และสมาคม
- 3.2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนเกาะ
- 3.2.7 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนมัสยิด
- 3.2.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนนิติกรรม
- 3.2.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนศาลเจ้า
- 3.2.10 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนสัตว์พาหนะ
- 3.2.11 การดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนสุสาน และฌาปนสถาน
- 3.2.12 การรับเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่กฎหมาย  
ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนทั่วไป แล้วนำส่งด้านการเงิน และบัญชีหรืองานอื่น ๆ  
ที่เกี่ยวข้อง
- 3.2.13 ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้ความรู้ด้านงานทะเบียนทั่วไปแก่ผู้ที่มารับ  
บริการให้มีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของงานทะเบียนทั่วไป
- 3.2.14 ตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนประจำวัน ให้ถูกต้องก่อนที่จะจัดเก็บไว้  
เป็นหลักฐานเอกสารของทางราชการ
- 3.2.15 การดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมาย ระเบียบหรือหนังสือสั่งการกำหนด  
และงานที่ได้รับมอบหมาย
- 3.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการ  
ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้
  - 3.3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตาม พ.ร.บ.  
บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2506 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
  - 3.3.2 การรับการขอมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร (บ.ป. 1) การตรวจสอบ  
ทะเบียนบ้าน (ท.ร. 14) การพิมพ์ลายนิ้วมือ การถ่ายรูป การพิมพ์บัตร การพิจารณาอนุญาต  
หรือมีอนุญาตให้ทำบัตรและ การมอบบัตร
  - 3.3.3 การตรวจสอบคุณสมบัติผู้ยื่นคำขอให้เข้าไปตามกฎหมาย ระเบียบ  
และหนังสือสั่งการ เกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
  - 3.3.4 การตรวจสอบความถูกต้องของรายการ และหลักฐานประกอบการขอมีบัตร  
ขอมีบัตรใหม่ หรือขอเปลี่ยนบัตร รวมถึงการลงชื่อในคำขอ (บ.ป.1)
  - 3.3.5 การเปรียบเทียบคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน

ในกรณีผู้ซึ่งต้องมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร ขึ้นคำขอเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

3.3.6 การมอบบัตร และรายงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

3.3.7 การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม และเงินค่าปรับ การรับ และนำส่งเงินค่าธรรมเนียมและเงินค่าปรับ ตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน

3.3.8 การเก็บ และการทำลายเอกสารเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

3.3.9 การกำหนดรหัสบัตร (Pin code) ก่อนการมอบบัตร และการกำหนดรหัสบัตร (Pin code) ใหม่ให้แก่ผู้ถือบัตร

3.3.10 การตรวจคัด และรับรองสำเนารายงานเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัว

3.3.11 การเบิกจ่าย และการเก็บรักษาวัสดุที่ใช้ในการออกบัตรให้เป็นไปตามระเบียบและมาตรการการบริหารจัดการบัตรประจำตัวประชาชน และส่งบัตรคืน

3.3.12 การควบคุมการถ่ายรูปทำบัตรให้เป็นไปตามระเบียบ และมาตรการออกบัตร

3.3.13 การควบคุมดูแล และการปฏิบัติในการลงทะเบียนผู้ปฏิบัติงาน การเก็บรักษาบัตรประจำตัวของผู้ปฏิบัติงาน และรหัสผ่านให้เป็นไปตามระเบียบ และควบคุมให้เป็น ปัจจุบัน

3.3.14 การควบคุมดูแลรักษาระบบปฏิบัติการ การจัดทำบัตรประจำประชาชน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อย

3.3.15 การสำรวจ และวางแผนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับประชาชนเพื่อให้ ประชาชนมีบัตรประจำตัวประชาชนอย่างทั่วถึง

3.3.16 การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ต้องมีบัตรได้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เอกสารหลักฐานที่จะต้องนำไปแสดงประกอบการขอมีบัตรขอมีบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตรแต่ละกรณี ได้ทราบเป็นการล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ

3.3.17 การดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมาย ระเบียบหรือหนังสือสั่งการกำหนด และงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ดังนี้

4.1 งานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

4.2 งานกิจกรรมมวลชน กิจการรักษาดินแดน และงานหมู่บ้าน อพป.

4.3 งานด้านการข่าวและงานด้านการสื่อสาร

4.4 การจัดระเบียบสังคม งานกิจการผู้อพยพและงานกิจกรรมชนกลุ่มน้อย

- 4.5 การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
- 4.6 การประสานการป้องกันและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 4.7 การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และการพักการลงโทษทุกประเภท
- 4.8 งานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในหมู่บ้าน
- 4.9 งานเกี่ยวกับผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย (พรส.)
- 4.10 งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

#### ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน

การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี นับได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศโดยเฉพาะในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลกระทำ หลักการและวิธีการของ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561) มีประเด็นที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้ พัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุก ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

ดังนั้น การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ก็ยังคงต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึง ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยแพร่ข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ การดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติได้ บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่ที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบาย ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงาน

ของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทาง ในปฏิบัติราชการ จัดระบบงาน ราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบ ราชการไทยที่พึงประสงค์จะต้องให้คุณค่าความสำคัญ และยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทาง ความสามารถในการรับรู้เรียนรู้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่นคล่องตัว รวดเร็ว สามารถคิดริเริ่ม และสร้างนวัตกรรม (Agility) และการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อน และปรับตัวได้เหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม มีความเป็นเลิศ ในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าต่อสังคม ในการทำงานและการตัด สินใจ ที่ถูกต้อง แน่นนอน และทันกาล โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงาน ที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้แสวงหาพัฒนา รักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถค่านิยม และกระบวนทัศน์อันเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงานแนวใหม่ตลอดจน ทำให้บุคลากรตั้งมั่น อยู่ในศักดิ์ศรีและจรรยา สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตน จากหน้าที่ ทางการงาน ไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ ยกเว้นการให้บริการ และการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการ ประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทัน ต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนให้มีโอกาสในการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของทางราชการ ได้โดยสะดวก เป็นธรรม และตรงตามความต้องการ

การสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด โดยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาส และมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัยและตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม นอกจากนี้ยังส่งเสริม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขัน ได้ในระดับ ประเทศ และเป็นผู้นำ ในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้ทุกส่วน ราชการต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนของหน่วยงานราชการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ไว้รัฐบาลจะได้ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ (กรมการปกครอง, 2556) ประกอบด้วย

1. การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ประกอบด้วย การติดประกาศแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลา การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เหมาะสมเป็นไปตามลำดับ การบริการรวดเร็วและระยะเสร็จสิ้นตามที่กำหนด
2. การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม ความเต็มใจและพร้อมให้บริการ มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
3. การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมและสิ่งสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมีความเหมาะสม ทั้งในส่วนป้าย สัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ช่องทางการเข้ารับบริการมีความเหมาะสม การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการและความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เป็นต้น

## ข้อมูลทั่วไปของอำเภอตาพระยา

### 1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

#### 1.1 ลักษณะทางกายภาพ

##### 1.1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอตาพระยา ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 883 ตารางกิโลเมตร โดยมีระยะทางห่างจากตัวเมืองจังหวัดสระแก้วประมาณ 100 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศใต้ ติดกับ อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดกับ ราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

##### 1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ตอนบนเป็นแนวเทือกเขาสูง (เขตอุทยานแห่งชาติตาพระยา) พื้นที่ตอนกลางและตอนล่างเป็นพื้นที่ราบเชิงเขาไปทางทิศตะวันออกสู่ที่ราบลุ่ม โคนเขาป่าฝังกัมพูชา

1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ อำเภอตาพระยา มีภูมิอากาศแห้งแล้ง สภาพภูมิอากาศโดยรวมคล้ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อุณหภูมิโดยเฉลี่ย ตลอดทั้งปีประมาณ 29.5 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด 33.6 องศาเซลเซียส ปริมาณฝนเฉลี่ยรายปีประมาณ 1,359 มิลลิเมตรต่อปี



ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มน้ำโตนเลสาป

## 1.2 เขตการปกครองและประชากร

1.2.1 เขตการปกครอง อำเภอตาพระยาแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 ตำบล 64 หมู่บ้าน โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย เทศบาลตำบล 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 1 การแบ่งเขตการปกครอง

ตำบล	เนื้อที่ (ตร.กม.)	หมู่บ้าน	เทศบาล
1. ตาพระยา	190.30	17	1
2. ทัพเสด็จ	80	12	-
3. ทัพราช	406.23	17	-
4. ทัพไทย	145	12	-
5. โคกกลาน	47.84	6	-
รวม	883	64	1

เป็นหมู่บ้านที่อยู่ตามแนวชายแดน จำนวน 14 หมู่บ้าน ใน 3 ตำบล

1.2.2 ประชากร อำเภอตาพระยา มีประชากรทั้งสิ้น 42,851 คน ชาย 26,593 คน หญิง 25,258 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 14,210 หลังคาเรือน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรแยกเพศ รายตำบล

ตำบล	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลัง)
1. ตาพระยา	6,942	6,614	13,557	3,711
2. ทัพเสด็จ	4,157	4,264	8,421	2,546
3. ทัพราช	7,453	7,470	14,923	3,661
4. ทัพไทย	4,291	4,136	8,427	2,213
5. โคกกลาน	3,750	3,773	7,523	2,079
รวม	26,593	26,258	52,851	14,210

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดารัตน์ โกสินทร์ทรานนท์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร อำเภอป่าด จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพอใจมาก ต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ในการให้บริการประชาชน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าดนั้น ควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เห็นควรว่า รัฐบาลจำเป็นต้องพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐควรที่จะมีความสำนึกในหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดี ถึงแม้ว่าจะยังยึดติดค่านิยมเดิม ว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้ความเคารพ แต่เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เป็นผลสัมฤทธิ์ในการบริการประชาชน

ประไพพรรณ ชฎากรณ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้า ในเขตภาคนครหลวง 1 นครการอมสิน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้า ในเขตภาคนครหลวง นครการอมสิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้า ในเขตภาคนครหลวง 1 นครการอมสิน มีปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับน้อย และมีปัญหาเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

ชาติรี ปันดี (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย

จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิดและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชน ด้านการทะเบียนและบัตร พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.40 โดยให้เหตุผลว่า งานด้านอื่น ได้รับการพิจารณาความดีความชอบมากกว่าเพราะนายให้ความสนใจ และงานทะเบียนและบัตร เป็นงานที่มีความเสี่ยงแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนเท่าที่ควร ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูง ได้รับการพิจารณาความดีความชอบในอันดับสุดท้าย ทั้ง ๆ ที่ถือเป็นหัวใจของกรมการปกครอง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตรทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด ร้อยละ 33.40 โดยให้ความเห็นว่า สังกัดคนละงาน คนละสาขางาน ไม่ตรงตามกรอบอัตราค่าจ้างและความดีความชอบมักให้แก่ฝ่ายที่ใกล้ชิดกับผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับงานดังกล่าวเท่าที่ควร ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกื้อกูลสำหรับปัญหาการบริการด้านการทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย พบว่า ปัญหาที่ได้รับความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมายล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่ที่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.90 แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่มายื่นคำร้องขอรับบริการในสำนักทะเบียนนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิบัติเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมีธรรมาจริยธรรมของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการ และทำให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว

วนิดา สิงห์โต (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการ ตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชยันนาท ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาคุณภาพการให้บริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ให้บริการหรือผู้ป่วย ใน โรงพยาบาลชยันนาท โดยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้มากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $D = 0.89$ ) ด้านความเข้าใจเป็นนอกเหนือใจผู้รับบริการ ( $D = 0.96$ ) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ( $D = 0.89$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย คะแนนความคาดหวังกับค่าเฉลี่ย คะแนนการรับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $D = 0.76$ )

จิตราภรณ์ เพ็ชร (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวัง ในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน กรณีศึกษาตำบลคำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 มีการศึกษา อยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา 1-5 ปี จำนวน สมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน และค่าน้ำประปาที่จ่ายในแต่ละเดือนน้อยกว่า 100 บาท

ความพึงพอใจในการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านระดับความแรงการไหลของน้ำประปา ด้านราคา ความแรงการไหลของน้ำประปา ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านราคา เหมาะกับคุณภาพ ของน้ำประปา ด้านการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ตั้งเหมาะสม ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพ รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสื่อเสียงตามสาย ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความช่วยเหลือ ในการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ให้บริการ ด้านกระบวนการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านวิธีการแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา

ความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะอาด ปลอดภัย และคุณภาพน้ำประปา ด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน ด้านส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลประปาหมู่บ้าน ด้านการสร้างและส่งเสริมลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการของอุปกรณ์ที่ใช้ผลิตน้ำประปา ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว

ปัญหาการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความไม่สม่ำเสมอ การไหลของน้ำประปา ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมนิยม ไม่เหมาะสม ด้านการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านขนาดสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลประปาหมู่บ้าน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ผลิตน้ำประปาไม่มีคุณภาพ ด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความล่าช้าในการซ่อมท่อแตก ท่อรั่ว

พุดติกุล ชลสิทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเห็นว่า ประเด็นปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ สถานที่อุปกรณ์เครื่องมือการจัดสถานที่ทำงาน มิได้สร้างปัญหาหรือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครเชียงใหม่ แต่ประการใด

โดยสภาพการณ์บริการในปัจจุบัน ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ และยอมรับได้และมีความเห็นว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครเชียงใหม่ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกด้าน เช่น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ส่วนปัญหาอุปสรรค พบว่ามีปัญหาด้านที่จอดรถ และยังมีปัญหาด้านการบริการและด้านบุคคลบ้างอีกเล็กน้อย ที่จะต้องปรับปรุง

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า มีอัตรากำลังเพียงพอ มีความรู้ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นในงานดี แต่บางครั้งเมื่อมีการกิจกรรมมากจึงอาจทำให้เหนื่อยและเครียด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรจะรับรู้ เข้าใจในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย และควรหาทางเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และมีการกำชับตรวจตาฝึกฝนทักษะการให้บริการที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

นางนุช โกมลหิรัณย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก กองเวชศาสตร์โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กลุ่มตัวอย่าง 217 คน พบว่า 1) การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส มีการรับรู้คุณภาพบริการต่ำกว่าสถานภาพโสด หม้าย หย่า แยก ส่วนปัจจัยด้านการมารับบริการ ผู้รับบริการที่มารับบริการจำนวนครั้งมากขึ้น มีการรับรู้คุณภาพบริการต่ำกว่า ผู้ที่มารับบริการจำนวนที่น้อยครั้ง

วนิดา ค้วงอิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพง ในภาพรวม ส่วนใหญ่เกือบทุกด้าน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง ในภาพรวมส่วนใหญ่เกือบทุกด้าน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้ การบริการด้านการพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร เครือข่ายชุมชนและชุมชนเข้าสู่ระบบมาตรฐานงานชุมชน (มชช.) การบริการด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ การบริการส่งเสริมอาชีพชุมชน และพึงพอใจในพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกรับรองทุกครั้งที่รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์เอกสารข้อมูล สถิติ การดำเนินกิจกรรม โครงการ และรับรองปฏิบัติการ พบว่าภาพรวมส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ แต่มีบางประเด็น คือ งานบริการ

ด้านพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร เครือข่ายชุมชน และชุมชนสมัครและผ่านการประเมิน ได้รับการรับรองตามมาตรฐานงานชุมชนและจำนวนผู้มาใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศ

ปัญหาอุปสรรคในส่วนของ การให้บริการประชาชน และจากการพัฒนาองค์การ จากปัจจัย 6 ด้าน ของหน่วยงานที่ส่งผลถึงการให้บริการ พบว่า 2 ส่วน นั้นส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มีในส่วนของ การพัฒนาองค์การ บางประเด็นที่มีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง คือด้านวัฒนธรรม การจัดการองค์การ ภาวะเป็นผู้นำ ส่วนที่มีปัญหาน้อย คือ ปัญหาการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างพื้นฐาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เศรษฐพงศ์ชัย อัครพลประชิด (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาใช้มาบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร ในช่วงเช้า ระหว่าง 08.00-12.00 น. นอกจากนี้ ยังพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสถานที่ ให้บริการในภาพและรายด้าน ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ ให้บริการเป็นอันดับที่ 1, ด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับที่ 2, ด้านความเป็นกันเองเป็น อันดับที่ 3, ด้านความรวดเร็วเป็นอันดับที่ 4 และด้านความสะดวกในการให้บริการเป็นอันดับที่ 5 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย

สุพจน์ ฉลาด (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการสอบสวนรับแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญา ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านโครงการ บริหาร ด้านระบบการสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
2. คุณภาพการให้บริการจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานี ตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ พบว่ามีคุณภาพสูงมาก ได้แก่ คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ที่รับ แจ้งความร้องทุกข์ในด้านการสื่อสาร ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการ ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ และด้านความความรู้ ความสามารถของตำรวจในการปฏิบัติงาน รับแจ้งความ

3. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายในระดับสูง เช่นประชาชนที่ได้รับความสะดวกจากการกระทำของผู้อื่นสามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้ หรือถ้าผู้กระทำผิดหลบหนีไม่อยู่ในที่เกิดเหตุ ตำรวจต้องสอบสวนหาพยานหลักฐานก่อน เป็นต้น

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ กลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการสิทธิ์ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

โสรยา พูลเกษ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 375 ราย พบว่าระดับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ ยกเว้นด้านการรักษาของแพทย์อยู่ในระดับน้อย ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในการรักษา ให้แก่ผู้รับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ และการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ ส่วนความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านอาชีพและปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และลักษณะการรับบริการ ได้แก่ คลินิกที่มารับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุที่มารับบริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคด้านการรักษาของแพทย์ การอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกัน

บุญธรรม คงมาก (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง 375 คน พบว่า 1) ระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม และในรายด้าน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในภาพรวม แต่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศกับการให้ความมั่นใจในการบริการ อายุกับความเป็นรูปลักษณะของบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประสบการณ์การใช้บริการ



กับความเป็นรูปลักษณ์ของบริการ ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ รายจ่ายทุกด้าน และ 3) ปัญหาคุณภาพบริการส่วนมากเป็นปัญหาด้านความเป็นรูปลักษณ์ ของบริการกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านความเป็นรูปลักษณ์ ของบริการกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

สิริชล สมพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดิน จังหวัดลำพูน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านตอบสนอง ความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ ระดับคุณภาพการให้บริการ สูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านตอบสนองความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพ การให้บริการสูง ปัจจัยด้านการศึกษาและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับ ความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบ การจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไป ด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสาร และขั้นตอนการทำงาน

รุจิวรรณ อนุพันธ์สีบสาย และขจรศักดิ์ วงษ์จันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ประสิทธิภาพของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการและด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 4.67, 3.99 ตามลำดับ

2. ปัจจัยแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพ ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิภาพ ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

แตกต่างกัน

พรรณี พรหมแสนปิง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการจัดอันดับ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการและด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ในการมาใช้บริการต้องให้ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่งคอยรับบริการ เครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้บริการแบบ One stop service ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ควรจัดอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ เกิดความชำนาญ เพิ่มประสิทธิภาพ และกระตุ้นจิตสำนึกในการจัดบริการที่ดีแก่ประชาชน

สุธีร์ ยอดเพชร (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจ มีรายได้ต่อปี 50,001-100,000 บาท

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีรายละเอียดดังนี้

1. ความกว้างขวางภายในสถานที่ ที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องปรับปรุง ร้อยละ 58
2. ความเพียงพอที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องปรับปรุง ร้อยละ 53
3. การจัดทำป้ายบอกรายละเอียด กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ต้องปรับปรุง ร้อยละ 53
4. การจัดห้องสุขา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ต้องปรับปรุง ร้อยละ 77

5. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณต้องปรับปรุง ร้อยละ 59

6. คู่มือตัวอย่างเอกสาร ประกอบการเขียนใบรับคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณต้องปรับปรุง ร้อยละ 51

กฤษฎณ์ ลอยตุ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยผู้รับบริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย ด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมาก เรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมาก เรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมาก

วรภัทร วรรังษฤษฎ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน สำนักปลัด เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน สำนักปลัด เทศบาลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 36-45 ปี มีระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา สถานภาพการสมรส มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการ 08.30-10.30 น. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของงานทะเบียน สำนักปลัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  $\bar{X} = 3.21$  เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของงานทะเบียน สำนักปลัด อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว  $\bar{X} = 3.44$  ด้านความทั่วถึง  $\bar{X} = 3.54$  ด้านความเสมอภาค  $\bar{X} = 3.54$  ด้านความเป็นธรรม  $\bar{X} = 3.55$  ด้านความสะดวกสบาย  $\bar{X} = 3.55$  ระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ  $\bar{X} = 3.05$  ด้านความต่อเนื่อง  $\bar{X} = 3.21$  ด้านความพร้อมในการบริการ  $\bar{X} = 3.30$  ระดับค่อนข้างต่ำ 2 ข้อ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ  $\bar{X} = 2.38$  ด้านการพัฒนาคุณภาพ  $\bar{X} = 2.54$  เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนสำนักปลัด เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการ จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมในด้านอาชีพ และรายได้

ต่อเนื่อง มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนภาพรวมในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการ มีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สุนทรี สุตสาคร (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อบริการ ทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68-3.84

ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเรื่องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครปากเกร็ด ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสมมติฐาน โดยภาพรวมพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรไกร คำแก่น (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผล โครงการอำเภอยิ้ม ในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. สมรสแล้ว มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001-6,000 บาท ส่วนใหญ่เคยมาใช้ บริการสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายมากกว่า 1 ครั้งขึ้นไปและมาใช้บริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี การศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการหรือพนักงาน ผู้ให้บริการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 12,001-15,000 บาท และส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงาน ที่อื่นมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 57.10

การศึกษาการดำเนินงานของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ตามโครงการอำเภอยิ้ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับการบรรลุผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้มสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากร และด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสำนักทะเบียนบรรลุผล

ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพบว่า ความไม่พอใจเพียงของทรัพยากร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้ม โดยเฉพาะความไม่พอใจเพียงของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน รวมถึงพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพพร้อมในการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้ม

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำโครงการอำเภอเข้มไปปฏิบัติ ในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด คือ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ รองลงมาคือประชาชนไม่รู้ขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานราชการนั้น จำเป็นต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน จึงมีความล่าช้าในการจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน อีกทั้งประชาชนต้องติดต่อและใช้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เมื่อการบริการยังดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหายังไม่ถูกแก้ไข ดังนั้นปัญหาเรื่องการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงเป็นปัญหาที่สำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบมากที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้

1. การดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายบรรลุผลในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ และระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน
3. ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายตามโครงการอำเภอเข้มในส่วนของสำนักทะเบียนที่สำคัญที่สุด คือปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงาน และจำนวนบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานผลจากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นุชกานต์ ปรวีโรทัย (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

สัญญา มูลเมือง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 10,000 บาท เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่สถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ครั้งนี้ คือ แจ้งเอกสารหาย วันที่มาใช้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลาที่มาใช้บริการ 08.10-12.00 น.

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูธรภูผิงฯ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับคือด้าน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม

ด้านตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการท่านด้วยความเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของประชาชน

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ท่านเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ด้านการเข้าถึงจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านอย่างชัดเจน

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ มีความสะอาดสะดวกสบาย อากาศถ่ายเท และมีการตกแต่งที่สวยงาม

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ทั้งที่มีและไม่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ของอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 15,449 ราย (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา, 2557)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่ฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา จำนวน 390 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ชิตพล ชัยมะดัน, 2557) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน .05 ดังนี้

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

เมื่อ  $n =$  จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N =$  จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e =$  ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{15,449}{1+[15,449 \times (0.05)^2]} \\ &= 389.92 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 390 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนถึงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความจริง ของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ซึ่งมีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพการทำงานในปัจจุบัน ภูมิลำเนา ตามทะเบียนราษฎรประเภทการมาใช้บริการ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
- รวมทั้งหมด จำนวน 15 ข้อ

โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดความหมายของคะแนน ดังนี้

คุณลักษณะตามความจริง	คุณลักษณะตามความคาดหวัง	คะแนน
เป็นจริงมากที่สุด	คาดหวังมากที่สุด	5
เป็นจริงมาก	คาดหวังมาก	4
เป็นจริงปานกลาง	คาดหวังปานกลาง	3
เป็นจริงน้อย	คาดหวังน้อย	2
เป็นจริงน้อยที่สุด	คาดหวังน้อยที่สุด	1



## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด Parasuraman et al. (1990, p. 23 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2548 และกรมการปกครอง, 2556) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

2. นำกรอบแนวคิดสรุปเป็นประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวัง และความจริงของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยาให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง

3. สร้างแบบสอบถามถามคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการ ฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง 3 ท่าน ประกอบด้วย

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 3.1 ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ | อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ<br>มหาวิทยาลัยบูรพา   |
| 3.2 นายอรยงค์ ท่าใหญ่            | นายอำเภอตาพระยา   |
| 3.3 นายชนกฤช ศิริภักดิ์          | หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัว<br>ประชาชน อำเภอตาพระยา |

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบการใช้กับกลุ่มซึ่งไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน (กับประชากรของอำเภอโคกสูง) และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา จำนวน 390 ชุด โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าเดินทางไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 390 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากพบว่าแบบสอบถามฉบับใดไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะขอความอนุเคราะห์กลุ่มตัวอย่างให้ตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ทุกฉบับ จนมีความสมบูรณ์ ร้อยละ 100

### 3. นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการคำนวณหาค่าต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน (SD)

3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired sample t-test)

#### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยาโดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการ

1.00-1.80	หมายถึง	เป็นจริงน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	เป็นจริงน้อย
2.61-3.40	หมายถึง	เป็นจริงปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	เป็นจริงมาก
4.21-5.00	หมายถึง	เป็นจริงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความจริงของประชาชนผู้รับบริการ

1.00-1.80	หมายถึง	ความคาดหวังน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	ความคาดหวังน้อย
2.61-3.40	หมายถึง	ความคาดหวังปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	ความคาดหวังมาก
4.21-5.00	หมายถึง	ความคาดหวังมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 390 ราย ผลการศึกษสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	191	48.97
	หญิง	199	51.03
รวม		390	100
อายุ	7-14 ปี	2	0.51
	15-19 ปี	29	7.44
	20-29 ปี	122	31.28
	30-39 ปี	124	31.79
	40-49 ปี	86	22.05
	50-59 ปี	26	6.67
	60 ปีขึ้นไป	1	0.26
รวม		390	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ไม่เคยเรียน	5	1.28
	ประถมศึกษา	54	13.85
	มัธยมศึกษาตอนต้น	98	25.13
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	105	26.92
	ปวช.	26	6.67
	ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา	48	12.31
	ปริญญาตรี	51	13.08
	ปริญญาโทและที่สูงกว่า	3	0.77
รวม		390	100
สถานภาพ การทำงาน ในปัจจุบัน	ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	52	13.33
	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	112	28.72
	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	36	9.23
	เกษตรกร	108	27.69
	รับจ้างทั่วไป/ กรรมกร	43	11.03
	นักเรียน/ นักศึกษา	34	8.72
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	5	1.28
	ว่างงาน/ ไม่มีงานทำ	0	0
	อื่น ๆ	0	0
	รวม		390

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิลำเนา	ในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา	320	82.06
ตามทะเบียนราษฎร	นอกเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา	70	17.94
	รวม	390	100
ประเภท	แจ้งเกิด	61	15.64
การมาใช้บริการ	แจ้งตาย	33	8.46
	แจ้งย้ายที่อยู่	56	14.36
	ทำบัตรประจำตัวประชาชน	198	50.77
	แก้ไขรายการต่าง ๆ ในทะเบียนบ้าน	13	3.33
	ขอตรวจและคัดรับรองสำเนา	27	6.92
	อื่น ๆ	2	0.51
	รวม	390	100
จำนวนครั้ง	1 ครั้ง	73	18.82
ที่มาใช้บริการ	2 ครั้ง	133	34.1
	3 ครั้ง	60	15.38
	มากกว่า 4 ครั้ง	124	31.7
	รวม	390	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้ คือ เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.03 และเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.97

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.77 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 อายุ 15-19 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.44 อายุ 50-59 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อายุ 7-14 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 ระดับประถมศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 ระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 ระดับปวส./ ปวท./ อนุปริญญา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 ระดับ ปวช. 26 คิดเป็นร้อยละ 6.67 ไม่เคยเรียนหนังสือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 รองลงมา ได้แก่ อาชีพเกษตรกร จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 อาชีพข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 อาชีพรับจ้างทั่วไป/ กรรมกร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 อาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 อาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 และอาชีพว่างงาน/ ไม่มีงานทำ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 83.59 รองลงมาเป็นราษฎรที่มีภูมิลำเนา นอกเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41

ประเภทการมาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภท ทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 รองลงมา คือ แจ็งเกิด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.64 แจ็งย้ายที่อยู่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 แจ็งตาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 ขอตรวจและคัดรับรองสำเนา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 แก้ไขรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับบ้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และอื่น ๆ เช่น ขอนหนังสือรับรองเกิด รับรองการตาย รับรองโสด รับรองบุคคล เป็นต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมา มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79 มาใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72 และมาใช้บริการ 3 ครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวัง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวัง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ตามความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก				
1. การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	204 (52.31)	168 (43.08)	5 (1.28)	12 (3.08)	1 (0.26)	4.44	0.70	มาก	3
2. การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่คิด ประกาศไว้	188 (48.21)	202 (51.79)	-	-	-	4.48	0.49	มาก	1
3. การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่คิด ประกาศไว้	178 (45.64)	211 (54)	1 (0.26)	-	-	4.45	0.50	มาก	2
4. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ที่มาก่อน ได้รับบริการก่อน เป็นต้น	182 (46.41)	187 (47.97)	22 (5.67)	-	-	4.41	0.60	มาก	4
5. ความรวดเร็วใน การให้บริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	182 (46.67)	180 (46.51)	28 (7.18)	-	-	4.36	0.62	มาก	5
	รวม					4.44	0.49	มาก	-

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ในภาพรวม ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ,  $SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.50$ ) อันดับที่ 2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่คิดประกาศไว้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.49$ ) อันดับที่ 3 การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.50$ ) อันดับที่ 4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด



อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.41$ ) ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39, SD = 0.61$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามความคาดหวัง

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	ตามความหวัง					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก				
1. ความเหมาะสมใน การแต่งกายของผู้ให้บริการ	147 (37.69)	221 (56.67)	16 (4.10)	6 (1.57)	-	4.31	0.62	มาก	3
2. ความเต็มใจและ ความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	143 (36.67)	225 (57.69)	16 (4.10)	6 (1.54)	-	4.29	0.62	มาก	4
3. ความรู้และความสามารถ ในการให้บริการสามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	162 (41.54)	223 (57.18)	5 (1.28)	-	-	4.40	0.52	มาก	1
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	162 (41.51)	223 (57.18)	5 (1.28)	-	-	4.40	0.52	มาก	1
5. ให้บริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	156 (40.00)	217 (55.64)	17 (4.36)	-	-	4.36	0.56	มาก	2
รวม						3.86	0.48	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้และความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.52$ ) อันดับ 2 ได้แก่ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.56$ ) อันดับที่ 3 ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย  
 ของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31, SD = 0.62$ ) และ อันดับที่ 4 ได้แก่ ความเต็มใจ  
 และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.62$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชาชนผู้รับบริการ  
 งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
 ภาพรวมตามความคาดหวัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ตามความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก				
1. ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	232 (59.49)	152 (38.97)	6 (1.54)	-	-	4.58	0.52	มาก	1
2. มีจุด ช่องทางให้บริการ ที่เหมาะสมและเข้าถึง ได้ โดยสะดวก	199 (51.03)	180 (46.15)	11 (2.82)	-	-	4.48	0.55	มาก	3
8. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	197 (50.51)	176 (45.13)	12 (3.08)	5 (1.28)	-	4.45	0.62	มาก	4
4. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ	210 (168)	168 (43.08)	7 (1.79)	5 (1.28)	-	4.49	0.60	มาก	2
5. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	209 (53.59)	164 (42.05)	17 (4.36)	-	-	4.49	0.58	มาก	2
	รวม					4.50	0.51	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียน  
 และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50, SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี ป้ายสัญลักษณ์  
 ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.58, SD = 0.52$ ) อันดับ 2 ได้แก่  
 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ และความสะอาด  
 ของสถานที่ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.60$ ) อันดับที่ 3 ได้แก่

มีจุด ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.55$ ) และอันดับที่ 4 ได้แก่ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.62$ )

### ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

#### อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความเป็นจริง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ตามความเป็นจริง					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก				
1. การคิดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	31 (7.95)	305 (78.21)	54 (13.85)	-	-	3.94	0.46	ปานกลาง	1
2. การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่คิด ประกาศไว้	45 (11.54)	274 (70.26)	71 (18.21)	-	-	3.93	0.55	ปานกลาง	2
3. การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่คิดประกาศไว้	30 (7.69)	291 (74.62)	69 (17.69)	-	-	3.90	0.50	ปานกลาง	3
4. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ที่มาก่อนได้รับ บริการก่อน เป็นต้น	25 (6.41)	223 (57.18)	142 (36.41)	-	-	3.70	0.58	ปานกลาง	5
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	59 (15.13)	206 (52.82)	125 (32.05)	-	-	3.83	0.67	ปานกลาง	4
รวม						3.86	0.42	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 การคิดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.46$ ) อันดับที่ 2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่คิดประกาศ

ไว้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.54$ ) อันดับที่ 3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 0.49$ ) อันดับที่ 4 เห็นว่า ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.66$ ) และอันดับที่ 5 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = 0.67$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ภาพรวม ตามความเป็นจริง

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	ตามความเป็นจริง					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก				
1. ความเหมาะสมใน การแต่งกายของผู้ให้บริการ	46 (11.79)	153 (39.23)	186 (47.69)	5 (1.28)	-	3.62	0.71	ปานกลาง	4
2. ความเต็มใจและ ความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	41 (10.51)	159 (40.77)	185 (47.44)	5 (1.28)	-	3.62	0.69	ปานกลาง	5
3. ความรู้และความสามารถ ในการให้บริการสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	73 (18.72)	223 (57.18)	94 (24.10)	-	-	3.95	0.65	ปานกลาง	2
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	71 (18.21)	256 (65.64)	63 (16.15)	-	-	4.02	0.59	ปานกลาง	1
5. ให้บริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	35 (8.97)	188 (48.21)	157 (40.26)	10 (2.60)	-	3.64	0.68	ปานกลาง	3
	รวม					3.86	0.68	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริง ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.79$   $SD = 0.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.58$ ) อันดับที่ 2 ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.65$ ) อันดับที่ 3 ได้แก่ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.64$   $SD = 0.61$ ) อันดับที่ 4 ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.62$   $SD = 0.71$ ) และอันดับที่ 5 ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.61$   $SD = 0.69$ )

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตามความจริง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ตามความเป็นจริง					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก				
1. ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	86 (22.05)	256 (65.64)	48 (12.31)	-	-	4.10	0.58	มาก	1
2. มีจุด ช่องทางให้บริการ ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ โดยสะดวก	85 (21.79)	221 (56.67)	83 (21.79)	1 (0.26)	-	4.00	0.66	มาก	2
3. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	41 (10.51)	88 (22.56)	167 (42.82)	94 (24.10)	-	3.19	0.92	ปานกลาง	4
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	25 (6.41)	90 (23.08)	238 (61.03)	37 (9.49)	-	3.26	0.72	ปานกลาง	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	5 (1.28)	98 (25.13)	189 (48.46)	98 (25.13)	-	3.03	0.74	ปานกลาง	5
	รวม					3.52	0.55	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$   $SD = 0.58$ ) อันดับที่ 2 ได้แก่

มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.66$ ) อันดับที่ 3 ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.26$ ,  $SD = 0.72$ ) อันดับที่ 4 ได้แก่ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ,  $SD = 0.92$ ) และอันดับที่ 5 ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.55$ )

ตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์คุณภาพ การให้บริการ	คุณลักษณะ ตามความคาดหวัง				คุณลักษณะตามความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.49	มาก	2	3.86	0.42	ปานกลาง	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.35	0.48	มาก	3	3.79	0.67	ปานกลาง	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.51	มาก	1	3.52	0.54	ปานกลาง	3
รวม	4.43	0.43	มาก	-	3.72	0.44	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 10 พบว่าคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนในภาพรวม พบว่า

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.43$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.51$ ) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ,  $SD = 0.48$ ) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.67$ ) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD = 0.54$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน มีความแตกต่างกัน**

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับ		สภาพ		ส่วนต่างค่าเฉลี่ย	Paired t-test	
	ความคาดหวัง		ความเป็นจริง			t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.44	0.70	3.94	0.46	0.50	13.03**	.00
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้	4.48	0.49	3.93	0.55	0.55	15.56**	.00
3. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้	4.45	0.50	3.90	0.50	0.55	16.63**	.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	4.41	0.60	3.70	0.58	0.71	17.69**	.00
5. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.36	0.62	3.86	0.42	0.50	13.28**	.00
รวม	4.44	0.48	3.86	0.42	0.58	19.33**	.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 พบว่าผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ( $t = 19.33$ , Sig. = 0.00)

แสดงว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับสภาพความเป็นจริงของประชาชน ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (SD = 0.42) ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของประชาชน ที่มีค่าเท่ากับ 4.44 (SD = 0.48) (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อเกี่ยวกับ “การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน” มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มากที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.71) รองลงมาคือ หัวข้อ “การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้” (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.55) ในทางตรงข้าม หัวข้อ “การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด” กลับมีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว น้อยที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.50)

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	ระดับ		สภาพ		ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	Paired t-test	
	ความคาดหวัง		ความเป็นจริง			t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	4.31	0.62	3.62	0.71	0.69	17.15**	0.00
2. ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.62	3.62	0.69	0.67	15.74**	0.00
3. ความรู้และความสามารถ ในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	0.52	3.95	0.65	0.45	12.02**	0.00



ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	ระดับ		สภาพ		ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	Paired t-test	
	ความคาดหวัง		ความเป็นจริง			t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.40	0.52	4.02	0.58	0.38	9.85**	0.00
5. ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	0.56	3.64	0.81	0.72	19.07**	0.00
รวม	4.35	0.48	3.79	0.67	0.56	15.18**	0.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 พบว่าผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ( $t = 15.18$ , Sig. = 0.00) แสดงว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ระดับสภาพความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (SD = 0.67) ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของประชาชน ที่มีค่าเท่ากับ 4.35 (SD = 0.48) (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อเกี่ยวกับ “ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ” มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มากที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.72) รองลงมาคือ หัวข้อ “ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ” (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.69) “ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ” (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.67) ตามลำดับ ในทางตรงข้าม หัวข้อเกี่ยวกับ “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ” กลับมีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา

จังหวัดสระแก้ว น้อยที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.38) และความรู้และความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ		สภาพ		ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	Paired t-test	
	ความคาดหวัง		ความเป็นจริง			t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
1. ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.58	0.53	4.10	0.58	0.48	13.36**	0.00
2. มีจุด ช่องทางให้บริการ ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ โดยสะดวก	4.48	0.55	4.00	0.67	0.48	12.85**	0.00
8. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.45	0.62	3.19	0.92	1.26	30.30**	0.00
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	.49	.60	.26	.72	1.23	35.22**	.00
5.ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	.49	.60	.03	.75	1.46	37.58**	.00
รวม	.50	.51	.52	.55	0.98	37.20**	.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ( $t = 37.20$ , Sig. = 0.00) แสดงว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับสภาพความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 (SD = 0.55) ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของประชาชน ที่มีค่าเท่ากับ 4.50 (SD = 0.51) (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

หัวข้อเกี่ยวกับ “ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม” มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มากที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 1.46) รองลงมาคือ หัวข้อ “การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม” (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 1.26) “ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ” (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 1.23) ตามลำดับ ในทางตรงข้าม หัวข้อเกี่ยวกับ “ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ” และ “มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก” กลับมีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริง และระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว น้อยที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.48)

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและตามความเป็นจริง ของประชาชน ผู้รับบริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระดับ		สภาพ		ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	Paired t-test	
	ความคาดหวัง		ความเป็นจริง			t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.49	3.86	0.42	0.58	19.33**	0.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.35	0.48	3.79	0.68	0.56	15.18**	0.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.51	3.52	0.55	0.98	37.20**	0.00
รวม	4.43	0.43	3.72	0.44	0.71	29.51**	0.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว

ประชาชน พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $t = 29.51$ , Sig. = 0.00) แสดงว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ระดับสภาพความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (SD = 0.44) ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของประชาชน ที่มีค่าเท่ากับ 4.43 (SD = 0.43) (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

“ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มากที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.98) รองลงมา คือ “ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ” (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.58) ตรงกันข้ามกับ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว “ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ” กลับมีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว น้อยที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = 0.48)

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน	✓	

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริง และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งในและนอกเขตอำเภอตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ทั้งในและนอกเขตอำเภอตาพระยา จำนวน 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบแบบที (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา ประเภทการมาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภท ทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนครั้งที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2 ครั้ง

2. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชน ของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนในภาพรวม พบว่า

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวัง ของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ติดประกาศไว้ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการเมือง อันดับที่ 1 อยู่ในระดับ ปานกลาง อันดับที่ 2 ได้แก่ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้ในระดับ ปานกลาง อันดับที่ 3 ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 4 ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับ ปานกลาง และอันดับที่ 5 ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก อันดับ 2 ได้แก่ ให้บริการเหมือนกันทุกราย

โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากและ อันดับที่ 4 ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพอยู่ในระดับ มาก

ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริง ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 3 ได้แก่ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 4 ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 5 ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก อันดับ 2 ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก อันดับ ที่ 3 ได้แก่ มีจุด ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวกอยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 ได้แก่ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก

ส่วนคุณภาพการให้บริการ ของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ได้แก่ มีจุด ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 ได้แก่ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับ ปานกลาง และอันดับที่ 5 ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริง

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม มีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ทุกด้าน)

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สามารถนำมาอภิปราย ได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริง ของประชาชนในภาพรวม พบว่า

ประชาชน อำเภอตาพระยา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี วัฒนธรรม การศึกษา หรือจากประสบการณ์ของตัวผู้รับบริการเอง ที่เคยได้รับการบริการที่มีลักษณะเดียวกัน และเกิดความประทับใจ หรือการสร้างค่านิยมของคน ไทย ที่ว่าข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ซึ่งมาจากเงินภาษีของประชาชน เมื่อมาใช้บริการต้อง ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาภัทร์ วีระวัฒนกันท์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านกระบวนการรับรองคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง 196 คน พบว่ามีความคาดหวังทั้งโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความเป็นจริง ของประชาชนรับบริการ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรธณี พรหมแสนปิ้ง (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับ



ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการจัดอันดับ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการและด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ในการมาใช้บริการต้องให้ที่จอดรถโรงอาหาร ที่นั่งคอยรับบริการ เครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับประชาชน ผู้มารับบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้บริการแบบ One stop service ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ควรจัดอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ เกิดความชำนาญ เพิ่มประสิทธิภาพ และกระตุ้นจิตสำนึก ในการจัดบริการ ที่ดีแก่ประชาชน

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ และตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคาดหวังที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ทุกด้าน) คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ก่อนรับบริการประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าตนเป็นผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้อง ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เมื่อได้รับการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ก่อนที่ผู้รับบริการ จะมาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาจเคยมีประสบการณ์ ในการได้รับการต่อหน่วยงานอื่นที่ให้บริการที่ดี ประทับใจ และมีความคิดและคาดหวังว่า การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของอำเภอตาพระยา เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้สิทธิ ประโยชน์ แก่ประชาชนชาวผู้รับบริการ ตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่ว่าจะอย่างไร ประชาชนก็ต้องมาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ จะต้องมีการให้บริการอยู่เสมอ และบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำเป็น

ต้องมีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ดังนั้น การบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอตาพระยา จะต้องให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังว่าตน จะต้องได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, หน้า 47) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า เช่น จากเพื่อน จากคนรู้จัก จากข้อมูลในตลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เพ็ชร (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน กรณีศึกษาตำบลต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวนิดา สิงห์โต (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัชวาท ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาคุณภาพการให้บริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ให้บริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัชวาท โดยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้มากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $D = 0.89$ ) ด้านความเข้าใจเป็นนอกเหนือใจผู้รับบริการ ( $D = 0.96$ ) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ( $D = 0.89$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย คะแนนความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ น้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $D = 0.76$ )

คุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการหลังได้รับการพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ที่อำเภอตาพระยา ก่อนรับบริการมีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการจากหน่วยงานอื่นมีมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อได้รับการบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ที่อำเภอตาพระยา และพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคุณภาพการให้บริการที่ตน ได้คาดหวังไว้ก่อนการ ได้รับการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี พรหมแสนปิง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาคองกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอเขาคองกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการจัดอันดับ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการและด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาคองกรรจ์

จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ในการมาใช้บริการต้องให้ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่งคอยรับบริการ เครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้บริการ แบบ One stop service ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ควรจัดอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ เกิดความชำนาญ เพิ่มประสิทธิภาพ และกระตุ้นจิตสำนึก ในการจัดบริการ ที่ดีแก่ประชาชน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณ์ ลอยตุ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยผู้รับบริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และเห็นว่า คุณภาพ การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย ด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมาก เรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมาก เรื่องความสะดวกที่ได้รับ จากการบริการแต่ละขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพ การให้บริการดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรยา พูลเกษ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 375 ราย พบว่าระดับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้าน การติดต่อเจ้าหน้าที่ ยกเว้นด้านการรักษาของแพทย์ อยู่ในระดับน้อย ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในการรักษา ให้แก่ผู้รับบริการ การตอบสนอง ในการให้บริการ และการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ส่วนความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านอาชีพและปัญหาอุปสรรค ด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูล ทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และลักษณะการรับบริการ ได้แก่ คลินิกที่มารับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุที่มารับบริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค ด้านการรักษาของแพทย์การอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพ บริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชกานต์ ปรวีโรทัย (2555, บทคัดย่อ)

ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานวิจัยไปใช้

1.1 จากผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ในหัวข้อ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น อำเภอตาพระยา ควรจัดฝึกอบรม การสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในการให้บริการประชาชน เป็นต้น

1.2 จากผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อระยะเวลาในการรอรับบริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น อำเภอตาพระยา ควรจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการให้บริการประชาชน ให้เกิดความชำนาญในการทำงาน หรือ ปรับปรุงระบบ การบริการใหม่ เช่น จัดคิวการให้บริการ ตามลำดับ หรือ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ เกี่ยวกับการเตรียมหลักฐานให้พร้อม ในการมาติดต่องานทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชน เพื่อให้ขั้นตอนในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นระบบ เป็นต้น

1.3 จากผลวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความเป็นจริง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น อำเภอตาพระยา ควร เข้มงวด ในเรื่องของความสะอาด โดยจัดบุคลากรในการดูแล ทำความสะอาด ปิดป้ายประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ประชาชนผู้มาใช้ บริการ ช่วยกันรักษาความสะอาด เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

2.2 ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลแนวลึกมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2556). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ  
ด้านการทะเบียน ณ สำนักทะเบียน อำเภอ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กรุงเทพฯ:  
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- กฤษณ์ ลอยตุ. (2552). คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล  
ตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตรภรณ์ เพียร. (2550). ความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน  
กรณีศึกษาตำบลต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. งานนิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาผู้นำทางการศึกษาและการพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สถาบันพัฒนา  
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- ชญญา มูลเมือง. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานี  
ตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาติรี ปันติ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว  
ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระ  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชิตพล ชัยมะดัน. (2557). เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติสำหรับการวิจัย  
ทางรัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตรีสุข จำปาทอง. (2551). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการ  
ของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช. วารสารวิทยาลัย  
พณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 7(2), 89-96.
- หัตพงษ์ สิทธิโชค. (2552). คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดตราด  
มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ที่ว่า การอำเภอดาพระยา. (2557). สถิติผู้มารับบริการ: ในปีงบประมาณ 2557 ฝ่ายทะเบียน

และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว. สระแก้ว:

ที่ว่า การอำเภอดาพระยา.

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. (2548). การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร อำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรดิตถ์. การค้นคว้าอิสระ

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นงนุช โกมลหิรัญย์. (2550). คุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

กองเวชศาสตร์โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. วิทยานิพนธ์สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,

นุชกานต์ ปรีวีโรทัย. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประไพพรรณ ชฎากรณ์. (2548). สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบ

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้า ในเขตภาคนครหลวง 1

ธนาคารออมสิน. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พรณี พรหมแสนปิ้ง. (2551). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัด

สระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457. (2547). เข้าถึงได้จาก

[http://www.abtnapho.go.th/uploads/prostd\\_101714.pdf](http://www.abtnapho.go.th/uploads/prostd_101714.pdf)

พัชรี มหาลาภ. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. เข้าถึงได้จาก

[http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy\\_Theory.htm#ixzz1](http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1)

cLMKBx79

พุดติกุล ชลสิทธิ์. (2550). ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัว

ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- มานิตย์ นิมนวล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามะแมเราะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- รุจิวรรณ อนุพันธ์สืบสาย และขจรศักดิ์ วงษ์จันทร์. (2551). *ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.*
- วนิดา ด้วงอิน. (2550). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้ารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- วนิดา สิงห์โต. (2549). *การพัฒนาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัยนาท. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- วรภัทร วรรังสฤษฎ์. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน สำนักปลัด เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิกิพีเดีย. (2558). *คุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก [www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID)*
- วิภาภัทร วีระวัฒนกานนท์. (2552). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักขิตานนท์. (2541). *การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.*



- เศรษฐพงศ์ชัย อัครพลประชิด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมศักดิ์ จุฑาทวงศ์กุล. (2554). *คู่มือเตรียมสอบปลัดอำเภอ*. กรุงเทพฯ: บพิธ.
- สรไกร คำแก่น. (2554). *การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงใหม่*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงาน ก.พ.ร. (2555). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปันมา. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธีร์ ยอดเพชร. (2551). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน ทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนทรี สุดสาคร. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุพจน์ ฉลาด. (2550). *คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้ารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- โสธยา พูลเกษ. (2552). *ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรวรรณ เทียนทอง. (2553). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของเทศบาลในเขตอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อินทิรา จันทร์ฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Oxford. (1989). *Oxford english dictionary*. New York: Oxford University Press.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40.
- Parasuraman A., Berry L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). An empirical examination of relationships in an extended service quality model, *Marketing science institute research program series, December 1990*, 90-122.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research, *Journal of marketing*, 67(4), 111-24.
- Webster, N. (1988). *New webster's dictionary* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Simon & Schuster.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน  
ของสำนักทะเบียนอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง

1. นิยาม

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภท  
ที่เกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียนและบัตร  
อำเภอตาพระยา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 7 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร  
และงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนอำเภอตาพระยา

2. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการทำวิจัยของนักศึกษา  
ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป รุ่นที่ 12  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาสระแก้ว ของนางสาวภาวดี จันทะกล

3. แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน  
และบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการงาน  
ของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยแบบสอบถาม  
ชุดนี้ ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

นางสาวภาวดี จันทะกล

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา











**ภาคผนวก ข**  
**ผลการวิเคราะห์ค่า IOC**

ผลการพิจารณาแบบสอบถามของผู้วิจัยค่า IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. อายุ ( ) 1. 7-14 ปี ( ) 2. 15-19 ปี ( ) 3. 20-29 ปี ( ) 4. 30- 39 ปี ( ) 5. 40-49 ปี ( ) 6. 50-59ปี ( ) 7. 60 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา ( ) 1. ไม่เคยเรียน ( ) 2. ประถมศึกษา ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 5. ปวช. ( ) 6. ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา ( ) 7.ปริญญาตรี ( ) 8. ปริญญาโทและที่สูงกว่า ( ) 9. อื่น ๆ (ระบุ).....	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
4. สภาพการทำงานปัจจุบัน ( ) 1. ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน ( ) 3. ก้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. เกษตรกร ( ) 5. รับจ้างทั่วไป/ กรรมกร ( ) 6. นักเรียน/ นักศึกษา ( ) 7. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน ( ) 8. ว่างงาน/ ไม่มีงานทำ ( ) 9. อื่น ๆ โปรดระบุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ภูมิถิ่นตามทะเบียนราษฎร ( ) 1. ในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา ( ) 2. นอกเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ประเภทการมาใช้บริการ ( ) 1. แฉงเกิด ( ) 2. แฉงตาย ( ) 3. แฉงย้ายที่อยู่ ( ) 4. การทำบัตรประจำตัวประชาชน ( ) 5. แก้ไขรายการต่าง ๆ ในทะเบียนบ้าน ( ) 6. แก้ไขรายการต่าง ๆ ในทะเบียนบ้าน ( ) 7. การขอตรวจและค้ดรับรองสำเนา ( ) 8. อื่น ๆ (ระบุ)....	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<p>7. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>7.1 การตีคประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>( ) 1. มากที่สุด</p> <p>( ) 2. มาก</p> <p>( ) 3. ปานกลาง</p> <p>( ) 4. น้อย</p> <p>( ) 5. น้อยที่สุด</p> <p>7.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ตีคประกาศไว้</p> <p>( ) 1. มากที่สุด</p> <p>( ) 2. มาก</p> <p>( ) 3. ปานกลาง</p> <p>( ) 4. น้อย</p> <p>( ) 5. น้อยที่สุด</p> <p>7.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น</p> <p>( ) 1. มากที่สุด</p> <p>( ) 2. มาก</p> <p>( ) 3. ปานกลาง</p> <p>( ) 4. น้อย</p> <p>( ) 5. น้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
7.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด <input type="checkbox"/> 2. มาก <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง <input type="checkbox"/> 4. น้อย <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด 7.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด <input type="checkbox"/> 2. มาก <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง <input type="checkbox"/> 4. น้อย <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด					
8. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ 8.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด <input type="checkbox"/> 2. มาก <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง <input type="checkbox"/> 4. น้อย <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<p>8.2 ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ</p> <p>( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย ( ) 5. น้อยที่สุด</p> <p>8.3 ความรู้และความสามารถ ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ</p> <p>( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย ( ) 5. น้อยที่สุด</p> <p>8.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ</p> <p>( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย ( ) 5. น้อยที่สุด</p>					

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
8.5 ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย ( ) 5. น้อยที่สุด					
9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 9.1 ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย ( ) 5. น้อยที่สุด 9.2 มีจุด ช่องทางให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้โดยสะดวก ( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย ( ) 5. น้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
9.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด <input type="checkbox"/> 2. มาก <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง <input type="checkbox"/> 4. น้อย <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด 9.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด <input type="checkbox"/> 2. มาก <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง <input type="checkbox"/> 4. น้อย <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด 9.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด <input type="checkbox"/> 2. มาก <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง <input type="checkbox"/> 4. น้อย <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด					