

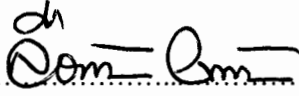
คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว
เมืองพัทยา

ธัญรัตน์ บุรณนัฏ

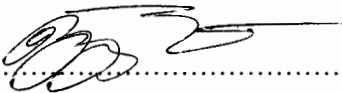
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

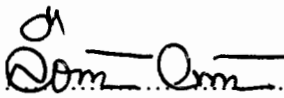
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ธีรรัตน์ บุรณันท์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

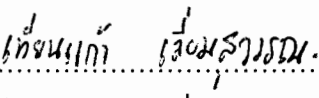
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

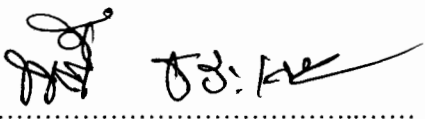
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทวัน อินทชาติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์ย์ ธารเสนา)
วันที่...16...เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ...2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา” สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับการช่วยเหลืออนุเคราะห์ และให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก ดร. ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ในการจัดทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ ที่ท่านได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้านของการทำงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายชัชชัย ชูชม หัวหน้าสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา และนางสาวอาสิรพร สุนทรตรีภักดิ์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญชาติและพฤติกรรม ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ และให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

สำหรับความดีงาม และคุณประโยชน์อันพึงมีจากผลการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ บิดา มารดา น้องสาว และเพื่อน ๆ สำหรับกำลังใจ จนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ธัญรัตน์ บุรณันท์

57930033: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพ/ การให้บริการ/ เจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

ชัญรัตน์ บุรณัญญ์: คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา (PUBLIC SERVICE QUALITY PROVIDED BY TEMPORARY PASSPORT ISSUING OFFICE IN PATTAYA CITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวเมืองพัทยาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของประชากร ประชากรที่ใช้ คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษาค้นคว้าการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา พบว่าโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายได้นี้

ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 3

ข้อเสนอแนะสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาคควรมีการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อให้ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ ข้อบังคับ และให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน รวมทั้งปรับปรุงสถานที่ของสำนักงาน ฯ ให้มีความกว้างขวาง มีสถานที่นั่งรอรับบริการ และที่จอดรถให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

57930033: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY/ SERVICE PROVIDING/ PATTAYA CITY TEMPORARY
PASSPORT ISSUING OFFICERS

THANYARUT BURANANAT: PUBLIC SERVICE QUALITY PROVIDED BY
TEMPORARY PASSPORT ISSUING OFFICE IN PATTAYA CITY, THESIS ADVISOR:
LUECHAI WONGTHONG, Ph.D., 74 p. 2015.

This study aimed to identify service quality provided to the public by Pattaya Temporary Passport Issuing Office, based on personal factors such as gender, age, education, occupation, and income. The sample consisted of 400 service users and questionnaires were used to collect the data. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean and standard deviation.

The study revealed a high level of quality service as a whole. When each aspect was studied, it was found that the one on the sympathy for service users ranked highest, followed by trust, and response to service users.

The recommendations revealed by the study included giving more training to service providers so that service performance would be consistent and based on the same regulations, expanding service area with more seats for waiting service users, and providing more parking space to impress and satisfy the service users.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	13
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีของคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ	29
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	31
ข้อมูลทั่วไปสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
วิธีการวิจัย	40
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	41
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ	42
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
เกณฑ์การแปลความหมาย.....	43
4 ผลการวิจัย	45
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา.....	47
สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมต่าง ๆ	56
5 การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	46
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัฒนา สำนักงานหนังสือเดินทาง ฯ เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	48
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	49
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นธรรม.....	51
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	54
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	55
7	สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัฒนา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ..	56

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 สรุปการปฏิบัติงานสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา.....	2
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หนังสือเดินทางหรือ Passport นั้นนับได้ว่าเป็นเอกสารสำคัญของทางราชการซึ่งออกโดยกองหนังสือเดินทางที่เป็นหน่วยงานของรัฐขึ้นอยู่กับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศมีหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่คนไทยในการออกหนังสือเดินทางและเอกสารเดินทางต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ทุกครั้งที่การเดินทางเข้าหรือออกนอกประเทศและหนังสือเดินทางดังกล่าวนี้จะต้องมีอายุเหลือไม่น้อยกว่า 6 เดือนนับจากวันที่เดินทาง ซึ่งกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทสนั้น ได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการหนังสือเดินทางโดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์การจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อดูประวัติของแต่ละบุคคลเพื่อมิให้เป็นบุคคลต้องห้ามในการเดินทางออกนอกประเทศ อีกทั้งการพัฒนารูปแบบและการผลิตหนังสือเดินทางโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการทำหนังสือเดินทางที่ทันสมัย รวดเร็วและป้องกันการปลอมแปลง หรือที่เรียกกันว่า หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-passport) กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้รับหน้าที่เป็นผู้ออกหนังสือเดินทางให้กับบุคคลที่มีสัญชาติไทย โดยได้เปิดประมูลให้กับบริษัทเอกชนเข้ามารับสัมปทานทำหนังสือเดินทาง แต่ให้อยู่ในกำกับดูแลของกระทรวงการต่างประเทศอีกชั้นหนึ่ง หนังสือเดินทางไทยยังคงได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้กองหนังสือเดินทางยังได้พัฒนางานบริการประชาชนตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชนอันเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และพึงพอใจได้รับประกาศนียบัตรมาตรฐาน ISO 9002 เป็นหลักประกันคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการและวิสัยทัศน์ในการให้บริการหนังสือเดินทางที่ได้กำหนดไว้ คือ “กองหนังสือเดินทางจะมุ่งสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการหนังสือเดินทางด้วยการนำเทคโนโลยีและรูปแบบที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้” และยังพัฒนาระบบข้อมูลหนังสือเดินทางไทยให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลผู้ถือหนังสือเดินทางผ่านระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเดินทางได้แก่

กระทรวงต่างประเทศ สำนักตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร และกระทรวงมหาดไทย สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้ประโยชน์จากการตรวจสอบข้อมูลและให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนคนไทยได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับหน่วยราชการ ไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใดของโลกก็ตาม

กระทรวงต่างประเทศได้เริ่มออกหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทูตและราชการตั้งแต่วันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 และได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปแทนระบบเดิมตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2548 ทุกแห่งทั้งที่ กรมการกงสุล สำนักงานสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด และสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทยในต่างประเทศทั้ง 86 แห่งทั่วโลก

สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ ซึ่งกองหนังสือเดินทางได้มีการกระจายสาขาตามภูมิภาคต่าง ๆ ปัจจุบันมีทั้งหมด 12 แห่ง มีแนวปฏิบัติที่คล้ายกันทุกสำนักงาน ฯ และมีฝ่ายอำนวยความสะดวกในกรมการกงสุล เป็นส่วนกลางในการบัญชาการสั่งการ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา เป็นสาขาสุดท้ายที่จัดตั้งขึ้นในภาคตะวันออก เปิดบริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2556 โดยเปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยามีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน 5,574 คน

ใบสรุปการปฏิบัติงาน - สาขาเมืองพัทยา ประจำเดือน สิงหาคม 2558

วันที่	ยอดรวม E-PASSPORT		ยอดหนังสือเดินทางเล่มใหม่										นิศกรม		รวมทั้งสิ้น	
			ธรรมดา		(ด่วน)		ราชการ		ทูต	สิงคโปร์		พระภิกษุ		ราย		รายได้
	เล่ม	รายได้	เล่ม	รายได้	เล่ม	รายได้	เล่ม	รายได้	เล่ม	เล่ม	รายได้	เล่ม	รายได้			
3	297	301,000	293	293,000	4	8,000	0	0	0	0	0	0	0	5	500	301,500
4	277	282,000	272	272,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	6	600	282,600
5	280	285,000	275	275,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	1	100	285,100
6	258	261,000	255	255,000	3	6,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	261,000
7	266	269,000	263	263,000	3	6,000	0	0	0	0	0	0	0	4	400	269,400
10	325	329,000	321	321,000	4	8,000	0	0	0	0	0	0	0	3	300	329,300
11	307	312,000	302	302,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	1	100	312,100
13	312	317,000	306	306,000	5	10,000	1	1,000	0	0	0	0	0	10	1,000	318,000
14	267	268,000	264	264,000	1	2,000	2	2,000	0	0	0	0	0	4	400	268,400
17	332	337,000	327	327,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	1	100	337,100
18	284	286,000	282	282,000	2	4,000	0	0	0	0	0	0	0	6	600	286,600
19	247	250,000	243	243,000	3	6,000	1	1,000	0	0	0	0	0	3	300	250,300
20	239	244,000	234	234,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	2	200	244,200
21	285	287,000	283	283,000	2	4,000	0	0	0	0	0	0	0	2	200	287,200
24	308	312,000	304	304,000	4	8,000	0	0	0	0	0	1	1,000	5	500	312,500
25	230	235,000	225	225,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	6	600	235,600
26	263	268,000	257	257,000	5	10,000	1	1,000	0	0	0	0	0	3	300	268,300
27	239	244,000	234	234,000	5	10,000	0	0	0	0	0	2	2,000	3	300	244,300
28	263	270,000	260	260,000	5	10,000	0	0	0	0	0	0	0	1	100	270,100
31	293	298,000	287	287,000	5	10,000	1	1,000	0	0	0	0	0	6	600	298,600
รวม	5,574	5,655,000	5,487	5,487,000	81	162,000	6	6,000	0	0	0	3	3,000	72	7,200	5,662,200

ยอดพระภิกษุรวมกับยอดธรรมดาแล้ว, ยกเว้นค่าธรรมเนียม เล่มทูต

ภาพที่ 1 สรุปการปฏิบัติงานสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้ดีมากขึ้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา มีความสนใจจะศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา โดยทำการศึกษาในประเด็น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคต และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงต่างประเทศ 4 ปี (พ.ศ. 2558-2561) เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา โดยมีการเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่ขึ้นอยู่กับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่คนไทยในการออกหนังสือเดินทาง และเอกสารเดินทาง มีฝ่ายอำนวยการ กองหนังสือเดินทางในกรมการกงสุล เป็นส่วนกลางในการบัญชาการสั่งการ เพื่อเป็นการบริการให้ความสะดวกแก่ประชาชน โดยทุกสำนักงาน ฯ มีการควบคุมการทำงานจากส่วนกลาง

หนังสือเดินทาง หมายถึง หนังสือที่คุ้มครองคนสัญชาติของตนที่เดินทางไปต่างประเทศ เป็นเอกสารการเดินทางซึ่งรัฐบาลของประเทศนั้น ๆ ออกให้เพื่อใช้เป็นเอกสารประจำตัว และเพื่อใช้แสดงต่อเจ้าที่ของรัฐในต่างประเทศ

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานเหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ ที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา จัดให้เพื่อสนองความต้องการของประชาชน อันได้แก่ งานด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทาง ฯ เมืองพัทยา หมายถึง การให้บริการทำหนังสือเดินทาง (Passport) ของสำนักงานหนังสือเดินทาง ฯ เมืองพัทยา

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

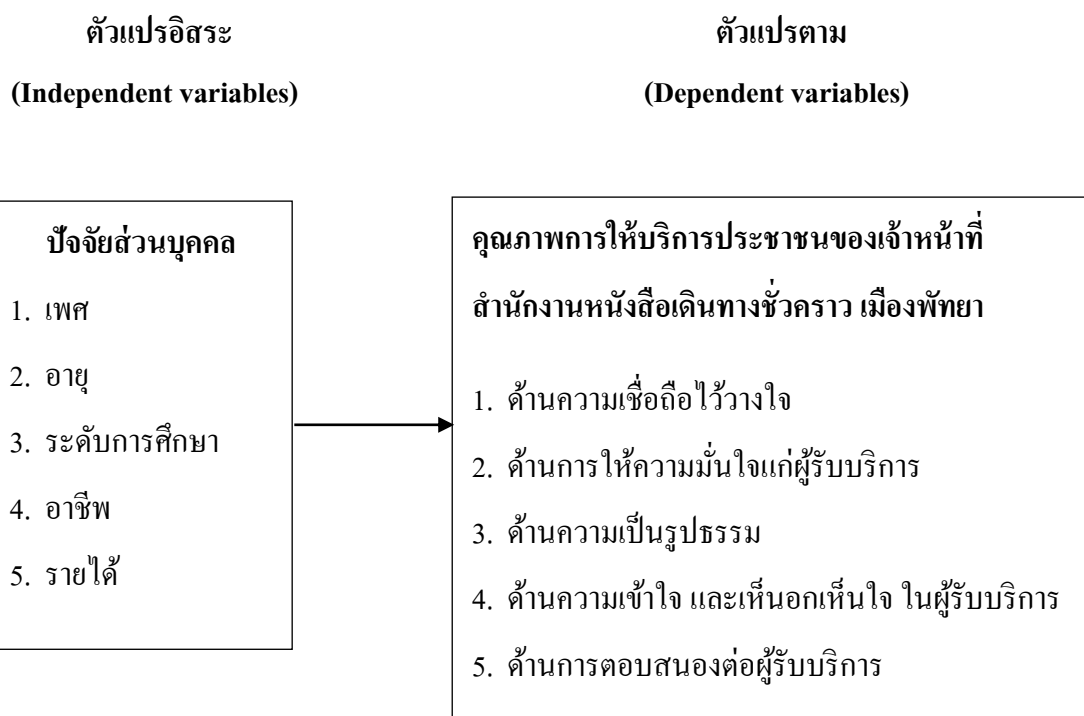
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้รู้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา
2. นำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้กับสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้บริการประชาชนในอนาคตต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ, 2550, หน้า 18-19) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ แต่ละด้าน ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
5. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” คือ สิ่งที่มีสัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

การบริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในแบบที่เขาต้องการ และในเวลาที่เขาต้องการ

คำว่า “Service” สามารถให้ความหมายได้ตามตัวอักษรแต่ละตัว ได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ

ความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี

E= Enthusiasm ให้ความสะดวกแก่ ผู้ที่ต้องการมีการเพิ่มมูลค่าด้วยการเพิ่มความสบายเพื่อการกลับมาใช้ใหม่

Verma (1986, p. 45 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรรัตน์, 2543, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมาก จนเกินไป

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่สามารถจับสัมผัส หรือแตะต้อง ได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

Kotler (1997, p 464) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลผลิตก็ได้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคพร้อม ๆ กัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่ต้องตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

Weber (1962, p 340) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

Parasuraman, Ziethaml and Berry (1994, pp. 20-23) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ซึ่งได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในอุตสาหกรรมบริการ

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 3 ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 7 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจ ที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด ทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 9 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการแก่ผู้ร้องขอในสิ่งที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้บริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะที่สำคัญของการให้บริการมีดังนี้

1. การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1.1 มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน อาทิเช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์

1.2 สามารถส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจข้าราชการในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างพอเพียง

1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบเครือข่าย

1.4 มีการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ

1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม

2. ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

2.1 มีความรู้และทักษะในการทำงาน

2.2 มีขวัญในการปฏิบัติงาน เช่น มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีเกียรติ และได้รับการยอมรับจากสังคม

2.3 มีจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น การไม่เรียกร้องผลประโยชน์อื่นนอกจากที่ได้รับในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 175) กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำ ก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าและเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำให้ความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองต่อความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็就会产生ความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ทัศนียานนท์ และสุกร เสรีรัตน์ (2534 อ้างถึงใน กมลรัตน์ โรจนกุล, 2550, หน้า 9-10) ซึ่งได้ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอขาย และสนองความพอใจต่อลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือ เกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของ

สถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวก ให้เกิดกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ ที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ โฆษณาและเอกสารทางการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า ที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ ที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็น การผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลาทฤษฎีการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย ตัวอย่าง โรงเรียนสอนพิเศษมีอาจารย์ที่สอนดีมากหนึ่งราย แต่สามารถขยายสาขาและเพิ่มจำนวนนักศึกษาได้เป็นจำนวนมากได้โดยใช้โทรทัศน์วงจรปิดและบันทึกเทปโทรทัศน์เข้าช่วย การรักษาคอนไซของจิตแพทย์จัดเป็นกลุ่มเล็กแทนการให้คาปรึกษา เป็นรายบุคคล หรือกำหนดเวลาไว้ว่ารักษาคอนไซประมาณ 30 นาทีต่อ 1 ราย แทน 60 นาที

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพ ในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดี มีการเตรียมตัวดีจะสอนดีกว่าในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ดี คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมถึง มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยการเน้นใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อ การแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะ ความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถเมล์ในช่วงเวลาเร่งด่วน คนแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public service delivery ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยมัธยมรวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งการบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน และมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2531, หน้า 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในอยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นและสอดคล้องกับปัจจุบัน

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

บรรจบ กาญจนกุล (2538, หน้า 7) ได้อธิบายความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

Millett (1954, pp. 78-84 อ้างถึงใน ขวลิขิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 15-16) ได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางที่สำคัญคือ

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการประชาชนจะได้การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ซึ่งผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นกันเองและสม่ำเสมอโดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการประชาชนของรัฐ

Millet (1954, p.397 อ้างถึงใน ชนิทร ตั้งฐทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ

Chansky and Thomas (1981) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

Weber (1966) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
 - 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชวงค์ ๓ ๒๖๓๖ (๒๕๓๖, หน้า ๑๑-๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ

ราชการคือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมิและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

คุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิด

คุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990)

คุณภาพการให้บริการ = การเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้

Buzzel and Gale (1978, pp. 11-13 อ้างถึงใน นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา, 2548, หน้า 10-11) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจ และให้ความสำคัญในปัจจุบันจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลจากความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากเข้ารับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นกับการมองหรือทัศนคติของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Service quality is what customers perceived) ดังนั้น Buzz and Gale จึงได้กำหนดเกณฑ์เพื่อพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าสิ่งใดคือคุณภาพ โดยเรียงลำดับความสำคัญ และไม่สำคัญในกระบวนการด้านการบริการที่ได้เกิดขึ้น ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละเหตุการณ์ที่ต่างกัน

2. คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการที่เฉพาะเจาะจงได้ ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดช่วงเวลาที่ดำเนินกิจการ

3. คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างความรู้สึกรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการบริการและทำการควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

4. คุณภาพการบริการในด้านการบริหารและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นไม่อาจแยกจากกันได้ ในการเสนอการบริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนตลอดจนคำติชมจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่บริหารจัดการและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการบริการต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมและวัฒนธรรมการบริการ (Corporate culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของบุคคลในองค์กร ซึ่ง

องค์กรที่สร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติระหว่างผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพที่แท้จริง

6. คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการ จะไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมการบริการที่เรียนรู้จาก พฤติกรรมของผู้รับบริการไว้ล่วงหน้า จะทำให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของ ผู้รับบริการอย่างแน่นอน

7. คุณภาพการบริการ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรในการให้บริการ ซึ่ง ผู้รับบริการจะคาดหวังถึงการได้รับบริการที่สร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และได้ดำเนินการ ตามคำสัญญาที่ให้ไว้

จากรูธเนลล์ ปาณานนท์ (2533) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลาย ประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการการที่มีคุณภาพจะ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับบริการ ทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการ ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อม ตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการ นั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง การสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. สร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับ ฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง และวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการนั้นจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและ อันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและ คาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ถูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนถึงแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

ปรัชญนันท์ นิลสุข (2546 อ้างถึงใน มานิตย์ ชีงเนียม วิสุทธิ์ สุขสม และหทัยชนก คงคล้าย, 2552, หน้า-16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ ดังนี้

คุณภาพ คือ “ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์” จากคำนิยามที่กำหนดจะพบว่า มีคำที่มาตรฐาน ISO 9000: 2000 ใช้อยู่ตัวหนึ่ง คือ คุณลักษณะ (Characteristic) ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดระดับของคุณภาพแต่ละบุคคล ปกติคุณลักษณะหากใช้กับสินค้าทั่วไปเรามักจะนึกถึงคุณลักษณะที่สามารถสัมผัสได้ เช่น ความสวยงาม ความสะอาด ความทนทาน ความปลอดภัย ขนาดกำลังดี รสชาติเยี่ยม ฯลฯ ในขณะที่หากเป็นคุณลักษณะเชิงบริการก็จะเกิดจากความรู้สึกส่วน ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกสบาย ฯลฯ เป็นต้น

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 อ้างถึงใน วสันต์ เตชะพอง, 2549, หน้า 10) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษารายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

2. คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การมุ่งหากำไรจากบริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณา วัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตาม คำแนะนำ เป็นต้น

3. หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรภาครัฐ

เป็นที่กล่าวอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ประสิทธิภาพ คือ เป็นสิ่งที่ เป็นเครื่องตัดสิน ในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์ประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพมักหมายความว่า คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ขณะที่ภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่า วัดจากผลกำไรแต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐ จึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่า คุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่า หน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ Steers (1977 อ้างถึงใน ปิยะ อุทาโย, 2539, หน้า 12)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ
2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ, 2550, หน้า 18-19) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนาตลอดของพบว่า คุณภาพการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมาสร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นเดียวกัน เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า “Rater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่สามารถละเลยได้ ซึ่งหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

4. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Steve and Sarah (1995, p. 53) กล่าวว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว ผู้รับบริการยังได้ใช้เกณฑ์ 9 ประการเพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์การพิจารณา มีดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังจากเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

Gronroos (1990, p. 17) กล่าวว่า คุณภาพการบริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งที่ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้ทำการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2539, หน้า 24) กล่าวถึง คุณลักษณะ 7 ประการที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ จากคำว่า “SERVICE” ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling & Sympathy) ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ
ต่อความลำบากยากของผู้รับบริการ
2. ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Early response) ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการ
อย่างรวดเร็วทันใจ
3. เคารพ (Respectful) แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
4. เต็มใจให้บริการ (Voluntaries manner) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ
5. การรักษาภาพพจน์ (Image enhancing) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของ
ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร
6. สุภาพอ่อนโยน (Courtesy) กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม
7. กระตือรือร้น (Enthusiasm) มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ
จากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมาสรุปได้ว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพการ
ให้บริการมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ เช่น ความเชื่อถือได้ในการให้บริการการ
ตอบสนองผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว หรือการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่ง
ผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการประเมินถึงคุณภาพการให้บริการ โดยทำการเปรียบเทียบกัน
ระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับ และผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบ
ผู้รับบริการจะตัดสินว่าการให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพหรือไม่

5. ขั้นตอนของคุณภาพการให้บริการ

Josée, Ko de and Martin (1999, p. 12) กล่าวถึงขั้นตอนของคุณภาพการให้บริการ
ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวัฒนธรรมของคุณภาพการให้บริการ และสร้างบรรยากาศแบบผู้นำ
ในองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดมาตรฐานการบริการอย่างชัดเจนและเที่ยงตรง

ขั้นตอนที่ 4 สร้างมาตรฐานการบริการให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

ขั้นตอนที่ 5 ทำการประเมินความก้าวหน้าและให้รางวัลเมื่อทำสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 6 ทำการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ Bowen and Schneider (1988) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของงานบริการที่มีคุณภาพ
ของธุรกิจบริการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ

1. ขั้นตอนลูกค้า (Customer tier)

Schneider และ Bowen ให้ความสำคัญกับความคาดหวัง ความต้องการ และศักยภาพของผู้รับบริการว่าเป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้ให้บริการ กล่าวคือผู้รับบริการส่วนมากไม่ทราบถึงสิ่งที่ตนต้องการอย่างแท้จริง หรือไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริง ดังนั้น การให้บริการของแต่ละองค์การจึงต้องมีคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละคน เช่นในเรื่องความเชื่อมั่นด้านการบริการ หรือเรื่องชื่อเสียงขององค์การ เป็นต้น

2. ชั้นตอนเชื่อมต่อ (Boundary tier)

ชั้นตอนเชื่อมต่อ เป็นช่วงเวลาแห่งความจริงของการบริการ (Moment of truth) ซึ่งจะเป็นการพบกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการในลักษณะของการเผชิญหน้า ในช่วงนี้ผู้รับบริการจะมีความคาดหวัง ดังนี้

2.1 ปฏิกริยาการโต้ตอบระหว่างตนเองกับบริการที่ได้รับจะเป็นลักษณะใดความรวดเร็วในบริการ รวมถึงอธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

2.2 ผู้ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับบริการพร้อมเพียงหรือไม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

3. ชั้นตอนประสานงาน (Coordination tier)

การประสานงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ เพราะธุรกิจการบริการจะมีลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ มีความร่วมมือ ตลอดจนมีการประสานงานเนื่องจากพฤติกรรมของผู้รับบริการมีความซับซ้อน การตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นระบบ มีการทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะสามารถสร้างการให้บริการได้อย่างดีเลิศ เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์การ ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการฝึกอบรมคือ แผนกพัฒนาบุคลากร (Training development) ซึ่งแผนกนี้จะสามารถจัดฝึกอบรมได้ก็ต่อเมื่อได้รับข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้วางแผนในการจัดการอบรม

กล่าวสรุปได้ว่า ชั้นตอนสำคัญเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ คือ การที่หน่วยงานหรือองค์การสามารถให้บริการตามที่ผู้รับบริการได้คาดหวังอย่างสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะดำเนินการติดต่อสื่อสารและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแทนหน่วยงานหรือองค์การ ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์การจึงต้องเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดดังกล่าวในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2546-2549) คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สำหรับการพัฒนาคุณภาพให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ดังนี้

1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้ใช้มาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ดังนี้

1. มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัยไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

2.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้บริการประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2 ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

มาตรการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดประกาศให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาวะของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ปฐุม มณีโรจน์ (2531 อ้างถึงใน ชาญณรงค์ วิริยะลัทปะ, 2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Vroom (1964 อ้างถึงใน ศรีญา ภิบาลชนม์, 2546, หน้า 12) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะว่าทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจใน สิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2515 อ้างถึงใน ศรีญา ภิบาลชนม์, 2546, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เศษจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Good (1973, p. 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

Blum and Naylor (1968) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง การปกครองและบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงานสภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ อีก

เสถียร เหลืองอร่าม (2525, หน้า 79) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้น เมื่อคนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2526, หน้า 102) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เดมาจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเอง โดยทั่ว ๆ ไป

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกจ้างจะเกิดความพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่คุณค่าได้รับเป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกการบริการ

ที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าน่าจะมีความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจความต้องการของมนุษย์และความคาดหวังในงานบริการ ซึ่งจะนำไปใช้ในการพิจารณาการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา



สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในสังกัดกองหนังสือเดินทาง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐขึ้นอยู่กับกรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ มีหน้าที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่คนไทยในการออกหนังสือเดินทาง และเอกสารเดินทาง โดยประชาชนสามารถยื่นคำร้องด้วยตนเองได้ที่กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ หรือที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในกรุงเทพฯ ทั้ง 4 สาขา ได้แก่ ปิ่นเกล้า บางนา ศูนย์บริการการไปทำงานต่างประเทศ (กระทรวงแรงงาน) ศูนย์ราชการอาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร B) และสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวต่างจังหวัดอีก 14 สาขา ได้แก่ เชียงใหม่ สงขลา ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี นครราชสีมา ยะลา พิษณุโลก นครสวรรค์ อุตรดิตถ์ ภูเก็ต จันทบุรี เชียงราย และเมืองพัทยา สำหรับสำนักงาน ฯ สาขาในกรุงเทพฯ เปิดให้บริการระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00-15.30 และสำนักงาน ฯ สาขาในต่างจังหวัด เปิดให้บริการระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่หยุดพักกลางวัน ผู้ที่ยื่นขอที่สำนักงานในกรุงเทพฯ จะได้รับหนังสือเดินทางภายใน 2 วันทำการ ไม่นับวันยื่นคำร้อง ผู้ที่ยื่นขอที่สำนักงานสาขาในต่างจังหวัดจะได้รับหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ EMS ประมาณ 5-7 วันทำการ) นอกจากนี้ เพื่อให้การให้บริการหนังสือเดินทางเป็นไปอย่างทั่วถึง กองหนังสือเดินทางได้จัดหน่วยบริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ออกไปให้บริการประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ละกว่า 20 จังหวัด รวมถึง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกด้วย

ก่อนที่จะจัดตั้งสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ประชาชนในภาคตะวันออกสามารถจัดทำหนังสือเดินทางได้ ในสาขาจังหวัดจันทบุรี และสาขาบางนา กองหนังสือเดินทาง

สังเกตเห็นว่าไม่สะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเท่าที่ควร เพราะสาขาบางนามีจำนวนผู้ให้บริการหนาแน่นทุกวัน และรอคิวเป็นเวลานาน ทำให้เสียเวลาของประชาชนเป็นอย่างมาก จึงเห็นสมควรจัดตั้ง สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อีกแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก เพื่อช่วยรองรับและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา อันจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระจากสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บางนา ได้อย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยได้จัดตั้งภายในพื้นที่ของห้างสรรพสินค้าที่อยู่ใจกลางเมืองพัทยา มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ จึงเห็นสมควรเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา เพื่อตอบสนองความต้องการในการทำหนังสือเดินทางของประชาชน โดยเปิดให้บริการ วันแรก เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2556

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย 2. ศึกษาศักยภาพให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย 3. ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย 4. ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ คริวเรือนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในพื้นที่ 6 ตำบล 2 เทศบาล และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย ทั้งหมดจำนวน 364 คนรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม มีศักยภาพสูงที่สุดในส่วนของการทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูง ในพื้นที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่ายอมรับสมมุติฐาน 2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชนในพื้นที่พบว่ายอมรับสมมุติฐาน 3. ปัจจัยทรัพยากรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในบริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่ายอมรับสมมุติฐาน

ประชิด ทองย้อย (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

สรรพกรพื้นที่สาขารัฐประเทศ จ.สระแก้ว 2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานสรรพกรพื้นที่ สาขารัฐประเทศ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า 2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ประเภทการยื่นแบบชำระภาษีแบบ ภ.ง.ด. 90 มีระดับคุณภาพบริการสูงสุด รองลงมาคือ แบบ ภ.ง.ด. 91 มีระดับคุณภาพบริการต่ำสุด และ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการในเรื่องบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด 2. เพื่อศึกษาการรับรู้การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดจากการรับรู้ของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ด้านความคาดหวังในบริการผู้รับบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดมีความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการและการรับรู้การให้บริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี

มานิตย์ ชีกงน้อย, วิสุทธิ์ สุขสม และหทัยชนก คงคล้าย (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักประสานงานบางเขน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาและปริมาณน้ำของสำนักงานประสานงานบางเขน 2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขระบบงานหรือขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประสานงานบางเขน 3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการของสำนักงานประสานงานบางเขน 4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสำนักงานประสานงานบางเขน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประสานงานบางเขนในภาพรวมพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของการให้บริการ สำนักงานประสานงานบางเขน พบว่า อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประสานงานบางเขนที่แตกต่างกัน เนื่องจากในด้านระดับการศึกษานั้น ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่ามัธยมศึกษา จะมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากโดยส่วนใหญ่แล้วมุ่งที่จะหาเลี้ยงชีพมากกว่าที่จะสนใจในเรื่องอื่น ๆ และยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประสานงานบางเขน ส่วนในเรื่องอายุนั้น ในช่วงอายุ 16-25 ปี ยังอยู่ในช่วงศึกษาหา

ความรู้และเพิ่งเริ่มต้นทำงานประกอบอาชีพ และนอกจากนี้อาจจะยังไม่สนใจในการบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางแขนง

วิไลลักษณ์ โตโคสูง (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นตำบลคลองศรีชัย อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองศรีชัย อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองศรีชัย อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองศรีชัย อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในระดับมีคุณภาพดี ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมีคุณภาพปานกลาง เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองศรีชัย อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้ เพศที่ต่างกัน, กลุ่มอายุที่ต่างกัน, กลุ่มการศึกษาที่แตกต่างกัน, อาชีพที่ต่างกัน, สถานะในทะเบียนบ้านที่แตกต่างกัน และกลุ่มประสบการณ์การใช้บริการแตกต่างกัน (เคยใช้บริการและ ไม่เคยใช้บริการ) มีผลต่อระดับความคิดเห็น ของผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภูมิฐานะแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรีส่วนแยกบ้านบึงจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ซึ่งจากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึงด้านบริการและอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ.05 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง จำแนกตามอายุพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึงแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึงแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพ พนักงาน/ บริษัทเอกชน ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนบ้านบึงแตกต่างกัน

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี 3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด 1. คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในทุกข้อ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสามารถ ด้านความมีมติริจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านการเข้าใจผู้รับบริการ ยกเว้นคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

วิลาวรรณ คำบางปราช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา กรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา โดยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ ใช้คำถามเชิงลึกรูปแบบเป็นคำถามในแนวทางการสัมภาษณ์ เป็นคำถามปลายเปิดและคำถามชัก โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา จำนวน 10 คน นำข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคลมาวิเคราะห์ตามเนื้อหาด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พร้อมทั้งบรรยายเปรียบเทียบสิ่งที่มีความเหมือนกันและเปรียบเทียบสิ่งที่มีความแตกต่าง เพื่อจะได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่ม และจำแนกแยกแยะประเด็นสภาพการบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อหาข้อสรุปของ

การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางงานนั้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบุคลิกภาพ การแต่งกาย การยิ้มแย้มแจ่มใส และความเต็มใจ ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับที่ดี แต่มีเรื่องควบคุมอารมณ์ที่เจ้าหน้าที่ต้องอดทนให้มากขึ้น ความแม่นยำในเอกสารราชการเจ้าหน้าที่ต้องหมั่นฝึกฝนให้มากขึ้น ส่วนผู้มารับบริการนั้นต้องให้ ข้อมูลถึงขั้นตอนการทำให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน เช่น มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงเอกสารที่ ต้องใช้ทำหนังสือเดินทาง ส่วนของกระบวนการถือว่าลดขั้นตอนไปได้มาก สะดวกรวดเร็ว จะมี ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานเล็กน้อย และส่วนของสถานที่ที่มีความเห็นตรงกันว่าคับแคบ จำนวน ที่นั่งรอเรียกคิวไม่เพียงพอ แต่ก็มีข้อดีที่อยู่ในศูนย์การค้าผู้มารับบริการจึงสามารถไปผ่อนคลายก่อน ได้

ฉวีวรรณ ทองโคตร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวขอนแก่นจาก การศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือ เดินทางชั่วคราวขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือการบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือแบบฟอร์มเอกสารมีเพียงพอ และมีตัวอย่าง การกรอกชัดเจน ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวขอนแก่นใน แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ 1) ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการมากกว่านี้และสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ 2) ควรมีเจ้าหน้าที่ในชุดประจำการคอย อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารและการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ด้านการ ให้บริการเจ้าหน้าที่ 1) เจ้าหน้าที่บางคนควรมีอัธยาศัยที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสควรมีการพูดจาทักทาย ผู้มาใช้บริการมากกว่านี้ และ 2) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีป้ายบอกทางเข้า-ออกด้านสำนักงานให้ชัดเจนกว่านี้

กนกรัตน์ คุ้มบัว, เจือจันทร์ อิงคมนตรี, วีราภา เลหาภักดี, อังคณา ประยูรสิน และ แสนสุข สดงคุณห์ (2542) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ศึกษากรณี โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมทะเบียนการค้า พบว่าการพัฒนาบุคลากร ทัศนคติใน การให้บริการประชาชน การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถและ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ

ความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนความชัดเจนของระเบียบกฎเกณฑ์ความง่ายในการใช้โปรแกรมและ
ความรวดเร็วในการประมวลผล ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ใน 5 ด้านคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยามีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเชิงเอกสาร โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ โดยนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอในรูปของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive method) เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความถูกต้องที่สุด
2. การวิจัยเชิงสำรวจ ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ศึกษาในประเด็น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาซึ่งมีจำนวนประชากรเฉลี่ย 5,574 คน ต่อเดือนตามข้อมูลสถิติผู้มารับบริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ในระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2558 (สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา, 2558)

กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1967 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 284) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในการศึกษาครั้งนี้ให้เท่ากับ .05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 373 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่าง

แบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ระหว่างวันที่ 12-16 ตุลาคม พ.ศ. 2558

ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้วิธีคำนวณจากสูตรของ Yamane ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน = 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{5,574}{1 + 5,574(0.05)^2}$$

$n = 373$ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทาง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยจะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับคุณภาพการให้บริการ
4	ดี
3	ค่อนข้างดี
2	ค่อนข้างไม่ดี
1	ไม่ดี

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดวิจัย และนิยามตัวแปรในการวิจัยและศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและเอกสารวิจัยต่าง ๆ

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการ โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดวิจัย และครอบคลุมตัวแปรของการวิจัยทั้งหมด

3. จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

1. ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. นายชัชชัย ชูชม หัวหน้าสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

3. นางสาวอาสิริพร สุนทรตรีภักดิ์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญชาติและพฤติกรรม

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. แล้วจึงนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 30 ชุด โดยได้หาค่าความเชื่อมั่น 0.871 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยบูรพาไปยังสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. นำแบบสอบถามไปดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ด้วยตนเองพร้อมทั้งอธิบายการตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย
4. จากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้เวลาในการศึกษา และเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาความถี่ ร้อยละอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบอกถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปโดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบ คำบรรยาย
2. ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา โดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการบอกถึงลักษณะของข้อมูลโดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ 4 ระดับ โดยแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับออกเป็นอันตรภาคชั้น (Class interval) ที่มีช่วงชั้นเท่า ๆ กันดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยมี ดังนี้

ช่วงคะแนน	3.26-4.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี
ช่วงคะแนน	2.51-3.25	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี
ช่วงคะแนน	1.76-2.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
ช่วงคะแนน	1.00-1.75	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับไม่ดี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน 1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 3) ด้านความเป็นรูปธรรม 4) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการทำหนังสือเดินทาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มี ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Stand deviation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ดังนี้

- 2.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
- 2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 2.3 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
- 2.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)
- 2.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	190	47.50
หญิง	210	52.50
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	65	16.25
30-40 ปี	112	28.00
41-50 ปี	151	37.75
51-60 ปี	66	16.50
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	1.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	6.25
มัธยมต้น	44	11.00
มัธยมปลาย/ ปวช.	152	38.00
อนุปริญญา/ ปวส.	114	28.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	65	16.25
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	81	20.25
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	124	31.00
พนักงานบริษัทเอกชน	119	29.75
ค้าขาย/ ธุรกิจ	64	16.00
อื่น ๆ	12	3.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	24	6.00
10,001-20,000 บาท	165	41.25
20,001-30,000 บาท	155	38.75
มากกว่า 30,000 บาท	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า
เพศ ของประชากรพบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชาย
ร้อยละ 47.50

อายุ ของประชากร พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาอายุ 30-40 ปี
คิดเป็นร้อยละ 28.00 กลุ่มอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 16.50 กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 16.25 และ
กลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.50

ระดับการศึกษา ของประชากร พบว่า มัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา
เป็นอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.50 ปริญญาตรีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 16.25 มัธยมต้น
คิดเป็นร้อยละ 11.00 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.25

อาชีพ ของประชากร พบว่า ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา
พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.75 นักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 20.25 ค้าขาย/ ธุรกิจ
ร้อยละ 16.00 และ อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 3.00

รายได้ต่อเดือนของประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทคิดเป็น
ร้อยละ 41.25 รองลงมา กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.75 กลุ่มที่มีรายได้
น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 6.00 และกลุ่มที่มีรายได้ สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
หนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา**

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ						ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	\bar{X}	SD		
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมี ความมุ่งมั่นในการ ให้บริการ	220 (55.00)	128 (32.00)	46 (11.50)	6 (1.50)	3.41	.75	ดี	4
2. เจ้าหน้าที่ ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ ตอบแทน	354 (88.50)	36 (9.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.86	.41	ดี	3
3. เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วย ความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	364 (91.00)	22 (5.50)	13 (3.30)	1 (0.25)	3.87	.44	ดี	2
4. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	373 (93.25)	11 (2.75)	14 (3.50)	2 (0.50)	3.89	.45	ดี	1
ภาพรวมด้านความเชื่อถือไว้วางใจ					3.75	.51	ดี	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.75$, $SD = .51$) เมื่อจำแนกรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .45$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาดพบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .44$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .41$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.41$, $SD = .75$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	334 (83.50)	42 (10.50)	21 (5.25)	3 (0.75)	3.77	.57	ดี	2	
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี	206 (51.50)	194 (48.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.52	.50	ดี	3	
2. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง	352 (88.00)	30 (7.50)	15 (3.75)	3 (0.75)	3.83	.51	ดี	1	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ						ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้าง ดี	ค่อนข้าง ไม่ดี	ไม่ดี	\bar{X}	SD		
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่าง เคร่งครัด	213 (53.25)	108 (27.00)	70 (17.50)	9 (2.25)	3.31	.84	ดี	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ ทั้งภริยา และวาจา	194 (48.50)	124 (31.00)	80 (20.00)	2 (0.50)	3.28	.79	ดี	5
ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					3.54	.64	ดี	

จากตารางที่ 3 ผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.54$, $SD = .64$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.83$, $SD = .51$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .57$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.52$, $SD = .50$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.31, SD = .84$) เป็นอันดับที่ 4

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.28, SD = .79$) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม

ความเป็นรูปธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี					
1. มีสถานที่ทำงาน สะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ	274 (68.50)	73 (18.25)	45 (11.25)	8 (2.00)	3.53	.77	ดี	4	
2. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มา รับบริการอย่าง เพียงพอ	174 (43.50)	208 (52.00)	15 (3.75)	3 (0.75)	3.38	.60	ดี	6	
3. มีห้องน้ำสะอาด สำหรับผู้มารับบริการ	291 (72.75)	63 (15.75)	40 (10.00)	6 (1.50)	3.60	.73	ดี	3	
4. มีการจัดทำป้าย บอกรายละเอียด ขั้นตอนในการขอรับ บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	315 (78.75)	49 (12.25)	30 (7.50)	6 (1.50)	3.68	.68	ดี	2	
5. มีจำนวนที่นั่ง สำหรับประชาชน ที่มารอรับบริการ อย่างเพียงพอ	177 (44.25)	192 (48.00)	25 (6.25)	6 (1.50)	3.35	.67	ดี	7	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ						ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	\bar{X}	SD		
6. มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	173 (43.25)	209 (52.25)	15 (3.75)	3 (0.75)	3.38	.60	ดี	6
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างที่รอรับบริการเพียงพอ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น	316 (79.00)	47 (11.75)	34 (8.50)	3 (0.75)	3.69	.66	ดี	1
8. คู่มือประชาชนมีเพียงพอสำหรับให้ ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้อง	264 (66.00)	81 (20.25)	46 (11.50)	9 (2.25)	3.50	.79	ดี	5
ภาพรวมความเป็นรูปธรรม					3.51	.68	ดี	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.51$, $SD = .68$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างที่รอรับบริการเพียงพอ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.69$, $SD = .66$) เป็นอันดับที่ 1

มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.68, SD = .68$) เป็นอันดับที่ 2

มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.60, SD = .73$) เป็นอันดับที่ 3

มีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.53, SD = .77$) เป็นอันดับที่ 4

คู่มือประชาชนมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้อง พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.50, SD = .79$) เป็นอันดับที่ 5

มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.38, SD = .60$) เป็นอันดับที่ 6

มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.35, SD = .67$) เป็นอันดับที่ 7

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจ
และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจ และเห็นอก เห็นใจใน ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ						ระดับ	
	ดี	ค่อนข้าง ดี	ค่อนข้าง ไม่ดี	ไม่ดี	\bar{X}	SD	คุณภาพการ ให้บริการ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีการ ดูแล สนใจ เอาใจ ใส่ และไต่ถาม ความต้องการของ ผู้มารับบริการ	377 (94.25)	18 (4.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	3.93	.30	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่พร้อม ที่จะรับฟังปัญหา ข้อขัดข้องของผู้ ร้องพร้อม เสนอแนะแก้ไข	209 (52.25)	191 (47.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.52	.50	ดี	3
3. เจ้าหน้าที่ สามารถจดจำความ ต้องการของ ประชาชนผู้มารับ บริการ	357 (89.25)	25 (6.25)	15 (3.75)	3 (0.25)	3.84	.51	ดี	2
ภาพรวมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ					3.76	.25	ดี	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษามาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมของมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$, $SD = .25$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และไต่ถามความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93$, $SD = .30$) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่สามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84, SD = .51$) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังปัญหาข้อขัดข้องของผู้ร้องพร้อมเสนอแนะแก้ไข พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.52, SD = .50$) เป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ						ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	\bar{X}	SD		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที	213 (46.50)	1 (0.25)	186 (53.25)	0 (0.00)	3.07	.99	ค่อนข้างดี	5
2. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน	192 (48.00)	208 (52.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.48	.50	ดี	4
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับ	357 (89.25)	25 (6.25)	15 (3.75)	3 (0.75)	3.84	.51	ดี	3
4. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	378 (94.50)	1 (0.25)	21 (5.25)	0 (0.00)	3.89	.45	ดี	1
5. ระยะเวลาของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	359 (89.75)	25 (6.25)	15 (3.75)	1 (0.25)	3.86	.46	ดี	2
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					3.63	.22	ดี	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษามาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมของมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.63, SD = .22$) เมื่อจำแนกรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89, SD = .45$) เป็นอันดับที่ 1

ระยะเวลาของการให้บริการเป็น ไปอย่างรวดเร็ว พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.86, SD = .46$) เป็นอันดับที่ 2

มีความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84, SD = .51$) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยายู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.07, SD = .99$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาครวมต่าง ๆ

ตารางที่ 7 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.75	.51	ดี	2
2. ด้านความมั่นคงแก่ผู้รับบริการ	3.54	.64	ดี	4
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.51	.68	ดี	5
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	3.76	.25	ดี	1
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.63	.25	ดี	3

ตารางที่ 7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	อันดับ
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา	3.73	0.46	ดี	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.46$) และเมื่อจำแนกรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.25$) เป็นอันดับ 1

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.22$) เป็นอันดับ 2

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.36$) เป็นอันดับ 3

ด้านความมั่นคงแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.40$) เป็นอันดับ 4

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.68$) เป็นอันดับ 5

บทที่ 5

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชากรที่ใช้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการทำหนังสือเดินทางของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการบอกลักษณะของข้อมูล โดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ ปวช. ส่วนมากประกอบอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทมากที่สุด

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

หนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาดพบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างที่รอรับบริการเพียงพอ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และได้ถามความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่สามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ระยะเวลาของการให้บริการเป็น ไปอย่างรวดเร็ว พบว่า ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับที่ 2

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา พบว่าโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยาอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยามีบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถให้บริการแก่ประชาชนด้วยความประทับใจ มีความตั้งใจและเต็มใจในการทำงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นลักษณะของงานบริการที่ดีคือ การมีใจในการให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของงานบริการ การตอบสนองต่อลูกค้ามีความตื่นตัวและตั้งใจตลอดเวลา มีความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจในผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวเมืองพัทยา ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพที่ดีเหมาะสมกับงานบริการ ประชาชนมีความประทับใจในการบริการ จากผลการวิจัยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญธร สมพงษ์ (2533) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านความรูปธรรม

โดยรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องของสถานที่ให้บริการที่คับแคบ อีคอต จำนวนที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงห้องน้ำก็ไม่เพียงพอเช่นกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ศึกษากรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมทะเบียนการค้า ที่กล่าวว่า ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ควรมีนโยบายให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะความรู้ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด ในการทำเล่มหนังสือเดินทาง ให้ทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อประโยชน์ในการให้ความรู้ แก่ผู้มาใช้บริการทำเล่มหนังสือเดินทาง และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
2. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ควรมีนโยบายปรับปรุงสถานที่ของสำนักงาน ฯ ให้มีความสะอาด กว้างขวาง และมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการของ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวเมืองพัทยา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ พบว่า ความสามารถในการให้บริการนั้น โดยรวมนั้น อยู่ในระดับที่ดี เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยา และวาจา และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ทำให้มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตลอดจนเพิ่มปริมาณบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการในด้านข้อกฎหมาย ข้อบังคับ ในการทำเล่มหนังสือเดินทาง

3. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร โดยรวมนั้นดีอยู่แล้ว แต่ควรมีการปรับปรุงเรื่องของสถานที่ของสำนักงาน ฯ ที่ยังคงคับแคบไป และมีที่นั่งรับบริการ และห้องน้ำที่สะอาดไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

4. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดอ่อน เอาใจใส่ผู้มารับบริการ โดยรวมนั้นดีสามารถบริการเข้าถึงความต้องการ และสามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้มารับบริการได้ดี แสดงถึงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

5. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักเที่ยง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อคุณภาพการบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารต่อไป

3. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับให้ความสำคัญต่อการคุณภาพการให้บริการของประชาชน ของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ในที่อื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ และนำข้อมูลไปใช้เป็นกรณีศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ คุ้มบัว, เจือจันทร์ อิงคมนตรี, วีราภา เลหาภักดี, อังคณา ประยูรสิน และแสนสุข
สดงคุณท์.(2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ: ศึกษา
กรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมทะเบียนการค้า. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสน
ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กมลรัตน์ โรจนกูร. (2550). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหาร
การพัฒนา, สำนักงานบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จารุบุณณ์ ปาณานนท์. (2533). การสร้างสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการ
ท่องเที่ยว*, 9(2). 4-5.
- จามจุรี จันทร์รัตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์
เอกซารง เคจีไอ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญยงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพฯ: ฟอรัมทพรินติ้ง.
- ฉวีวรรณ ทองโคตร. (2555). ระดับความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือ
เดินทางชั่วคราวขอนแก่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
และการประเมินโครงการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แหวง
แสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญณรงค์ วีริยะลัพพะ. (2546). *การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดสีวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true.
- ชลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. *เทศบาล*, 88, 30.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2515). *ผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้ข้าวพันธุ์ดี*. *เกษตรสาร*, 5(4), 247-250.
- ตระกูลวงศ์ ภาษา. (2554). *คุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา. (2548). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2538). *การบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2531). *การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในมหาวิทยาลัยไทย: การบริหารมหาวิทยาลัยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สหાયบล็อกและการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2546). การประเมินคุณภาพเว็บไซต์สารสนเทศ. *วารสารวิชาการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต*, 9(1). 19-27.
- ประชิด ทองย้อย. (2549). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอัญประเทศ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายการปกครอง*. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา เดชสุภา. (2553). *คุณภาพการให้บริการของสถานนวดแผนไทย โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะ อุทาโย. (2539). *ความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *แนวคิดการให้บริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรชัย โปคันโย. (2552). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่*. เข้าถึงได้จาก http://www.sobdai.com/News_education/179-new-publicmanagement-html.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2526). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มานิตย์ ชีคณเนียม, วิสุทธิ สุขสม และหทัยชนก คงคล้าย. (2552). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วสันต์ เดชะพอง. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูล. (2526). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลาวรรณ คำบางปราช. (2551). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคลองรักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชน.
- ศรัณยูฯ ภิบาลชนม์. (2546). *การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสุภร เสรีรัตน์. (2534). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2543). *การบริหารคุณภาพโดยรวม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2543). *การบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา. (2558). *สถิติผู้มารับบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 25 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เข้าถึงได้จาก https://www.facebook.com/Passport.Pattaya/photos_stream?ref=page_internal.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2554). *แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=4556.0>.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2525). *วิทยาการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology*. Ney York: Harper and Row.
- Bowen, D. E. & Schneider, B. (1988). Service marketing and management: Implications for organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, 10, 43-80.
- Chansky, P. R. & Tomas, W. J. (1981). The concept of accus defitin and relationship to consumer satisfaction. *Medical Came*, 72, 73.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGrew-Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: The Nature of service quality*. Stockholm University: Sweden.
- Josée, B., Ko de, R. & Martin, W. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: A multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33(11/ 12), 1082.

- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: A simon & Schuster Company.
- Weber, M. (1962). *An intellectual portrait*. New York: Doubleday anehor.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). A Conceptual model of service quality and it Implications for Future Research. *A Journal of Marketing*, 6(5), 53-71.
- Steers, R. M. (1977). *Organization effectiveness*. California: Goodyear Publishers.
- Steve, M. & Sarah, C. (1995). Parctical teamwork for customer service. *Team Performance Management*, 1(3), 35-41.
- Thethailaw.com. (2546). พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. เข้าถึงได้จาก <http://www.kodmhai.com/m8/T1.html>
- Verma, B. M. (1986). *An analysis of perceived service quality in the road transport department of Malaysia*. Malaysia: Dissertation, The University of PIH & Burgh.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Weber, M. (1966). *The Theory of social and economic organization*. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person (4th ed.). New York: The Free Press.
- Yamame. T. (1967). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี
 2. 30-40 ปี
 3. 41-50 ปี
 4. 51-60 ปี
 5. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมต้น
 3. มัธยมปลาย/ ปวช.
 4. อนุปริญญา/ ปวศ.
 5. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. นักเรียน/ นักศึกษา
 2. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน
 4. ค้าขาย/ ธุรกิจ
 5. อื่น ๆ

5. รายได้

1. น้อยกว่า 10,000 บาท
 2. 10,000-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท
 4. มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว
เมืองพัทยา

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	(4) ดี	(3) ค่อนข้างดี	(2) ค่อนข้างไม่ดี	(1) ไม่ดี
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ				
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เมตตา ครอบคลุม ไม่ผิดพลาด				
4. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม				
2. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถ ตอบข้อซักถามของประชาชน ได้อย่าง ถูกต้อง				
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี				
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งทักทายและวาจา				
ด้านความเป็นรูปธรรม				
1. มีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ				
2. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเพียงพอ				

ประเด็น	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	(4) ดี	(3) ค่อนข้างดี	(2) ค่อนข้างไม่ดี	(1) ไม่ดี
3. มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ				
4. มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน				
5. มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเพียงพอ				
6. มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ				
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างที่รอรับบริการเพียงพอ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น				
8. คู่มือประชาชนมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้อง				
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และได้ตามความต้องการของผู้มารับบริการ				
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังปัญหาข้อขัดข้อง ของผู้ร้องพร้อมเสนอแนะแก้ไข				
3. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ				
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที				
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน				

ประเด็น	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	(4) ดี	(3) ค่อนข้างดี	(2) ค่อนข้างไม่ดี	(1) ไม่ดี
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการ และบริการตามลำดับ				
4. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด				
5. ระยะเวลาของการให้บริการเป็นไป อย่างรวดเร็ว				