

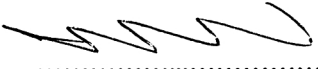
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตร
ประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

สินชัย จันทร์ส

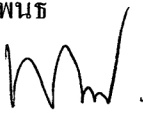
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

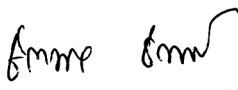
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สิ้นชัย จันทรส ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

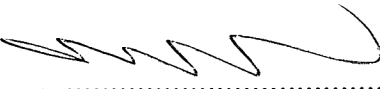
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

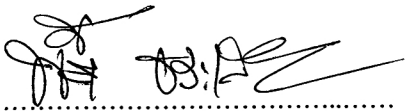
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


.....กรรมการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)


.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธรรมเสนา)
วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านอาจารย์ พรเทพ นามกร ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไข ซึ่งแนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัย นายศิริชัย ประสพเนตร นายอำเภอโป่งน้ำร้อน นายมงคล เลิศพรทิพย์ ปลัดอาวุโส อำเภอโป่งน้ำร้อน และนายอดิศร ช่อไม้ ปลัดอำเภอโป่งน้ำร้อน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน และมาใช้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่ได้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ระดับการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

คุณความดีอันพึงมี คุณค่าและประโยชน์อันจะเกิดจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บพูกาโร บวรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่น 16 ศูนย์การศึกษาจันทบุรี ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

สินชัย จันทรส

56930239: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ สำนักทะเบียน

สินชัย จันทรส: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICE QUALITY OF THE REGISTRATION AND IDENTIFICATION AT OFFICE OF THE REGISTRAR IN PONG NAM RON DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2558

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มตัว 390 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6930239: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ SERVICE QUALITY/ OFFICE OF THE REGISTRAR

SINCHAI CHANTHAROD: PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICE QUALITY OF THE REGISTRATION AND IDENTIFICATION AT OFFICE OF THE REGISTRAR IN PONG NAM RON DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A., 72 P. 2015.

The research had objectives to study to what extent were public opinions towards service quality of the registration and identification at Office of the Registrar in Pong Nam Ron District, Chanthaburi Province and to compare the opinions towards service quality of the people categorized by gender, age, education, occupation and income. The sample group consisted of 390 people. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. For hypotheses testing, t-test was used to compare the differences between two groups of independent variables while one-way ANOVA was used to compare the differences among over three groups of independent variables. LSD was used if the differences in pair were found.

The findings revealed that most of the respondents were male service users aged 31-40 years old. They had prathomsuksa 6 certificate and they were farmers/ fishermen. Their average monthly income was 10,001-15,000 baht. From the analysis of the public opinions towards service quality of the registration and identification at Office of the Registrar, it was found that the overall service quality was perceived at the high level. When each aspect of the service was considered, it was found that the people had high level of opinion towards fair service provision and this ranked the first. Next, the following aspects perceived at the high level included fast and prompt service provision, continual service provision and adequate service provision. Finally, progressive service provision was at the high level. From the hypotheses testing, it was found that people with different age had no difference in opinions towards service quality of the registration and identification at Office of the Registrar in Pong Nam Ron District, Chanthaburi Province. However, people with different gender, education, occupation and income had difference in opinions towards service quality of the registration and identification at Office of the Registrar in Pong Nam Ron District, Chanthaburi Province at the statistical significance level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	14
ข้อมูลทั่วไปไปสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
เกณฑ์การแปลผล.....	34

สารบัญ

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	38
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผล	59
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 การเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	21
4-1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	38
4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	40
4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	41
4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	43
4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	45
4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน	47
4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	48
4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4-11 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	50
4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	51
4-13 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	52
4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก ทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	53
4-15 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้	54
4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการใช้บริการของภาครัฐ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553, หน้า 1) ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำนโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ แต่จริง ๆ แล้วประชาชนเป็นเจ้าของประเทศและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้น รัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ (พรวิภา ตั้งฐินฐาน, 2556, หน้า 3)

กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน ส่วนหนึ่งรับผิดชอบการให้บริการของรัฐที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย และยังเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชาติ ทั้งในด้านความมั่นคง การพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งทุกคนต้องอาศัยฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น ดังนั้น ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานงานทะเบียนและบัตร ฯ ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น จึงถือว่าเป็นหัวใจแห่งงานบริการประชาชน ข้าราชการเหล่านี้จะต้องมีการเรียนรู้ พัฒนางาน พัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อม มีทัศนคติที่ดีต่องานและประชาชน มีจิตใจบริการ (พรวิภา ตั้งฐินฐาน, 2556, หน้า 3)

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ ซึ่งมีนโยบายหลัก คือ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตายโดยมีงานบริการที่สำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านทะเบียนต่าง ๆ โดยมีการจัดองค์กรและบุคลากรให้บริการทั้งในส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทั่วประเทศแต่ในระดับที่มีความสำคัญที่สุดคือสำนักทะเบียนอำเภอ/ กิ่งอำเภอซึ่งจะเป็นผู้ให้บริการประชาชนในด้านงาน

ทะเบียนต่าง ๆ จึงต้องมีการบริการที่ดีมีคุณภาพ ประสิทธิภาพทั่วถึง และเป็นธรรมกรมการปกครองจัดให้มีองค์กรและบุคลากรลงไปให้บริการในทุกพื้นที่ พร้อมทั้งได้พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ/ กิ่งอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น รวมถึงสำนักทะเบียนในส่วนกลาง สำนักทะเบียนจังหวัด ตั้งแต่ปลายปี 2545 จนถึงปัจจุบัน โดยจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการได้อย่างทันสมัย ตลอดจนการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก (กรมการปกครอง, 2550)

สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลัก ร่วมกับสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ ในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน งานบัตรประจำตัวประชาชนและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ ตามโครงการสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) พร้อมทั้งดำเนินการศูนย์บริการร่วมพื้นฐานเพื่อรับคำขออนุญาตก่อสร้างบ้าน ขอเลขที่บ้าน ขอใช้ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น และอีกประการหนึ่งสำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่ปฏิบัติงานร่วมกันอยู่ในสำนักทะเบียน ได้พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยเป็นสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ กับทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เพื่อที่จะสามารถรองรับกับการให้บริการประชาชน ซึ่งมีจำนวนมาก เฉลี่ยวันละประมาณ 80-100 คน แต่จากการปฏิบัติงานช่วงที่ผ่านมา พบว่า ยังมีเสี่ยงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน ทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานอื่น ว่าการให้บริการประชาชนในด้าน การทะเบียน และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอยังมีปัญหาหลายประการ เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ ไม่มีประสิทธิภาพ และไม่มีความเต็มใจ ที่จะให้บริการ ระเบียบกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อมไม่ทันสมัย การให้บริการยุ่งยากล่าช้ามีขั้นตอนมาก ไม่อำนวยความสะดวก ไม่เป็นธรรม สร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ระเบียบกฎหมายเดียวกันแต่การให้บริการไม่มีมาตรฐานเดียวกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า งานการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ จึงมีความสำคัญมาก สำหรับการสร้างความรัก ความนิยม ความศรัทธา และความเข้าใจอันดีของประชาชน ที่มีต่อทางราชการ งานการให้บริการประชาชน ในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ เปรียบเสมือนทัพหน้าของอำเภอ ซึ่งเป็นกลไกของภาครัฐ มีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

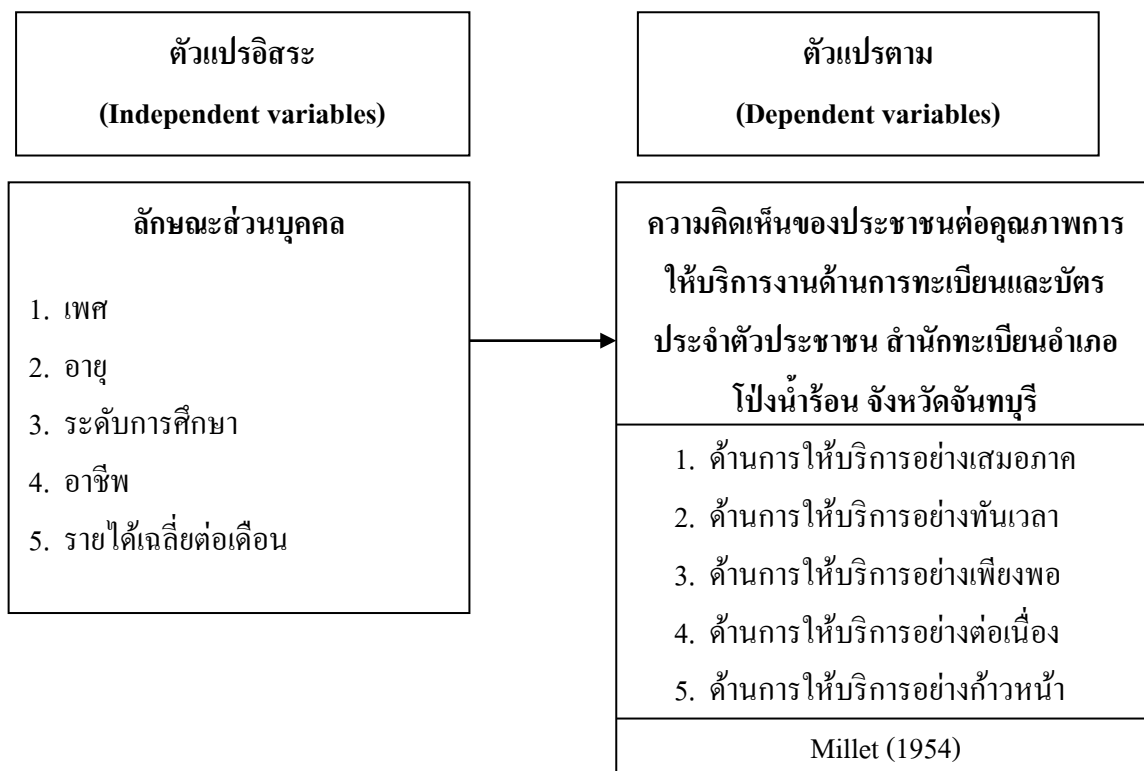
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด แนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ได้นำแนวคิดของ Millet (1954) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบความคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน อันจะนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน

3. ผลการศึกษาที่ได้ จะนำไปเป็นข้อมูลให้กับสำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน เพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายและแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอ โป่งน้ำร้อน ผู้มาใช้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 16,124 ครัวเรือน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้กำหนดการดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดงานวิจัยของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึง มกราคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของประชาชนแต่ละคนที่มาติดต่อขอใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ได้แก่

1. เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีและตอบแบบสอบถาม
3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการสำเร็จการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. อาชีพ หมายถึง ประเภทอาชีพหรืองานที่ประชาชนทำเป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. รายได้ต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินค่าตอบแทนที่ประชาชนได้รับจากการประกอบอาชีพหรือการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็น หมายถึง ทศนคติของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
 2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์
 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอ
 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการในด้านการทะเบียนราษฎร ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนทั่วไป ครอบคลุมในพื้นที่ทั้งหมดของอำเภอโป่งน้ำร้อน รวม 6 ตำบล 47 หมู่บ้าน เทศบาล 4 แห่ง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น จากตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลายท่าน จึงสามารถสรุปความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นได้ดังนี้

กมล รัตนวิระกุล (2540, หน้า 7) สรุปความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาการแสดงความคิดเห็นอาจทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง อีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นการแปลความหมายข่มขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

วัตรฐ อางหาญ (2542, หน้า 8) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิดและทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลง

ความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบขึ้นด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 141) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

ราชบัณฑิตสถาน (2546, หน้า 236) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

พงศ์พงา เนตรหาญ (2548, หน้า 19) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดตลอดจนทัศนคติ ข้อวินิจฉัยของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อให้คนอื่นรับรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่า ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ แล้วแต่แต่ละบุคคลจะแสดงความคิดเห็นออกมา รวมทั้งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

ประเภทของความคิดเห็น

ดวงอุมา โสภา (2551, หน้า 65) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศ ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้สึก ความเข้าใจในทางที่ดีไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สรุปประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด ซึ่งความคิดเห็นขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ดวงอุมา โสภา (2551, หน้า 21) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

เพทาย สิริมุสิกะ (2547, หน้า 30) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพ

เดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเนื้อหา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเนื้อหาย่อมจะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

จากที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม และ เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ และประสบการณ์
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

การวัดความคิดเห็น

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545, หน้า 102-117) ได้เขียนในเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่ามาตรวัด เจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีคิดแบบสเกล วัดความต่างทางศัพท์ เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ชัย-พ่าย เป็นต้น
2. วิธีเคิร์ทสเกล เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลาผู้ตอบ ผู้ตอบแบบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 -1 -2 ตามลำดับ
3. วิธีกัทแมนสเกล เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดหรือสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น
4. วิธีเทอร์สโตนสเกล เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียว และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือบุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้าและการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็น โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่จะตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงร้อยละ

ของคำตอบแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นออกมาในลักษณะใดและจะทำให้ได้
ข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ จากตำราทางวิชาการของ
นักวิชาการหลายท่าน จึงสามารถสรุปความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ดังนี้

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มี
ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์
กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่ง
ไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

จามจุรี จันทร์ตนา (2543, หน้า 22-23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และ
ความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมา
จากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่เมื่อใด
ความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก
หรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ
ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ
แตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

Millet (1954) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือ
ความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็ให้พิจารณาได้
จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ
บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ
อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับ
การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า
การให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี
ประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจต่อประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อการรับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ นัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พรพวรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เศษอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 141) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ “Customer satisfaction” อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่

จากที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีสองด้านคือความรู้สึกในทางบวกคือรู้สึกชอบหรือพอใจในการบริการที่ได้รับ ส่วนความรู้สึกในอีกด้านหนึ่งคือ ความรู้สึกในทางลบ คือความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจใน

การบริการที่ได้รับ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับในขณะนั้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

แจ่มจันทร์ ณ กาศสินธุ์ (2542) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการรับบริการ ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา สามารถสนองตอบบริการที่ตรงกันลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จริง

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติการบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการต่อไปทำให้อาชีพบริการ เป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ความหมายของการบริการ ลักษณะของการบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ การวัดคุณภาพบริการ โดยประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีได้มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้มากมาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรรถย์ เลิศวรรณวิทย์ (2546, หน้า 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/ จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

นัตถยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และชัชณะ รุ่งปัจฉิม (2549, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะ

ตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้ง ไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 432) กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

การบริการไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้น ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่สถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ราคา

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

การบริการมีการผลิตและบริ โภคในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริ โภคในเวลาเดียวกันทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา กลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปกลุ่มเล็กแทนการให้บริการรายบุคคล

3. ไม่แน่นอน (Variability)

ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร และขึ้นอยู่กับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ขายหรือใช้ในภายหลังได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการจัดการบริการต้องปรับกลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ ในการตั้งราคาและส่งเสริมการบริการ พยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการมี 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือ การบริการไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถ

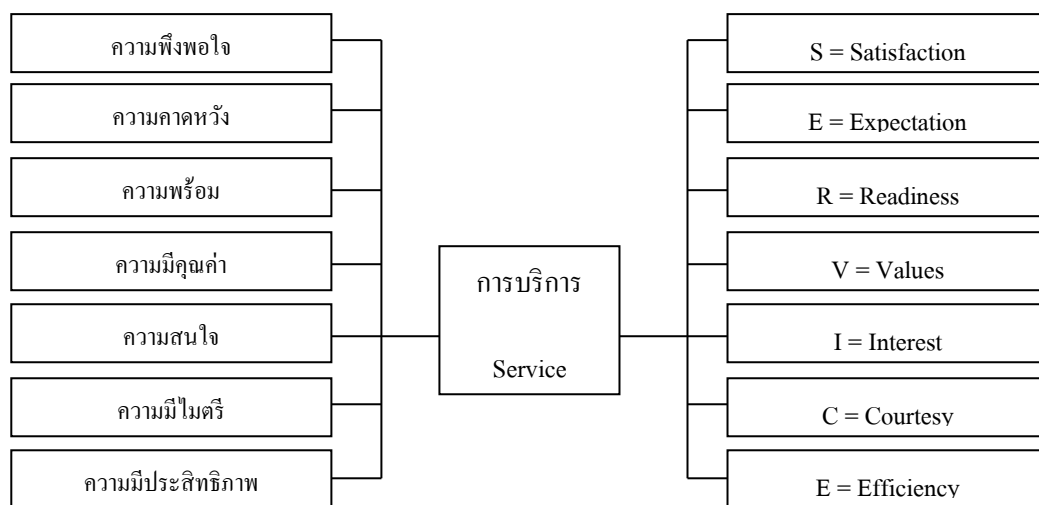
แบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใครและขึ้นอยู่กับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ขายหรือใช้ในภายหลังได้

พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังแสดงในภาพประกอบนี้



ภาพที่ 2-1 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2542, หน้า 59)

พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ จะพบว่าการจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายาม กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะ ผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือ ธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้อง จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวัง เฉพาะของ ผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับ ความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ

ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะ

ปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ คือจะต้องจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่
4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ
5. ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน
6. ความมีโมติจิตในการบริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ
7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน

การเปรียบเทียบทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากที่ได้กล่าวมา ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ นักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้คำนิยาม คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ เวลาที่ใช้ในการ

ให้บริการ ความสะดวกของอาคารสถานที่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความถูกต้องของเอกสาร

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะที่มีความก้าวหน้า

ตารางที่ 2-1 การเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
พรพรรณ เกิดในมงคล (2542)	การบริการที่ที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจควรมีลักษณะดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542)	การบริการที่ที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจควรมีลักษณะดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ 2. ความสะอาดของอาคารสถานที่ 3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความถูกต้องของเอกสาร
Millet (1954)	หลักหรือแนวทางในการให้บริการสาธารณะในการสร้างความพึงพอใจควรการปฏิบัติ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่าง 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับใช้ในการศึกษารั้วนี้ ใช้ทฤษฎีของ Millet (1954) ซึ่งกล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่าง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับ

การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน มีฐานะเป็นฝ่ายงานหนึ่งของการปกครอง อำเภอโป่งน้ำร้อน ซึ่งป็นรูปแบบราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2535 ที่ปฏิบัติงานในรูปแบบสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จร่วมกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นคือเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน เทศบาลตำบลคลองใหญ่ เทศบาลตำบลทับไทร และเทศบาลตำบลหนองตาก ในด้านการทะเบียนราษฎร ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนทั่วไป ครอบคลุมในพื้นที่ทั้งหมดของอำเภอโป่งน้ำร้อน รวม 6 ตำบล 47 หมู่บ้าน เทศบาล 4 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 2 แห่ง ประชากรทั้งหมด 41,095 คน เป็นชาย 21,332 คน หญิง 19,8717 คน ในปัจจุบันมีการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้ครอบคลุมทุกสำนักทะเบียนทุกแห่งทั่วประเทศ

อำนาจหน้าที่

สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีอำนาจหน้าที่การให้บริการประชาชน ในด้านการทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติตามทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 กับด้าน บัตรประจำตัวประชาชน ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 และด้านการทะเบียนทั่วไป (ทะเบียนครอบครัว ชื่อบุคคล พินัยกรรม นิติกรรม สมาคม มูลนิธิ สุสานฌาปนสถาน ศาลเจ้า มัสยิด อิสลาม ทะเบียนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง สัตว์พาหนะ ทะเบียนอาวุธปืน และทะเบียนค่าของเก่า

วิสัยทัศน์

“สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อนจะให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้องเสมอภาคและเกิดความพึงพอใจ เมื่อรับบริการแล้ว ทุกครั้ง”

โครงสร้างแบ่งออกเป็น ฝ่ายทะเบียนและบัตร-งานทะเบียนราษฎร-งานทะเบียนทั่วไป-งานบัตรประจำตัวประชาชน

1. นายอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 8) เป็นนายทะเบียนท้องที่ นายทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน
2. ปลัดอำเภอ งานทะเบียนราษฎร (เจ้าพนักงานปกครอง 5) เป็นผู้รักษาราชการแทน นายอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ
3. ปลัดอำเภอ งานทะเบียนทั่วไป (เจ้าพนักงานปกครอง 5) เป็นผู้รักษาราชการแทน นายอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ
4. ปลัดอำเภอ งานบัตรประจำตัวประชาชน (เจ้าพนักงานปกครอง 5) เป็นผู้รักษาราชการแทน นายอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ
5. เจ้าหน้าที่ปกครอง 1-3 เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมศักดิ์ อิทธิวรกุล (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองศึกษากรณี อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาการติดต่องานที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎร งานการเงิน จะติดต่อ 1-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้วยสถานที่ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และได้เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

ศดาพร สุดเสนาะ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการของสำนักสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการด้านทะเบียนอยู่ในระดับ

ปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ในด้านกระบวนการของการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านงานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนเรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

นงลักษณ์ สุขสงบ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลางในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่กลับพบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อภูมิลำเนา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่ติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเห็นแตกต่างกัน

วินัย นवलสุมา (2548 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับสูง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการประชาชนสูงสุดคือ ด้านความเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านความสะดวกสบาย โดยในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่สำนักงานเขต มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการที่ทันสมัยและเหมาะสม และในด้านความสะดวกสบาย ประชาชนมีความคิดเห็นว่สำนักงานเขตมีสถานที่ สะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร พบว่า การศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของงาน

ทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการจากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2550 วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 227 คน ระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test และ ANOVA ผลของการศึกษาวิจัย เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวคือ นักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่องการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชายเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน นักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคณะนิสิตศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

วาสนา แส่น โภคทรัพย์ (2552, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ซึ่งหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษา ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาประสานงานและอำนวยความสะดวกด้านวิชาการให้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีที่มีต่อการบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและนำเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยใช้หลักความพึงพอใจ 5 ด้านดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ซึ่งสรุปได้ว่า การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลเมื่อพิจารณารายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย ในแต่ละด้านนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กนกวรรณ รักเหล็ก (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้จัดเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดลองด้วยสถิติ t-test และ F test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย/ ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยของครอบครัวอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอไชยา 10 ปี ขึ้นไป การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนที่อำเภอไชยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ที่พักอาศัยปัจจุบัน ระยะเวลาที่พักอาศัยในอำเภอไชยามีผลทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ อาชีพ และประเภทของการเข้ารับบริการ จำนวนครั้งต่อเดือนที่ใช้บริการที่ว่าการอำเภอไชยาไม่แตกต่างกัน

ดวงรัตน์ รอดณรงค์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ทาโรยามานัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติสอบค่าที่ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จากการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 29-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพค้าขาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมาใช้บริการแจ้งย้าย ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประเภทบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

อำพร จันท์ประโคน (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาวิจัยได้จากการสุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95.5 เปอร์เซ็นต์ และความคลาดเคลื่อน 5 เปอร์เซ็นต์ ในการรวบรวมข้อมูลมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9767 สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัยและเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ตามองค์ประกอบของเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่และด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย จำนวน 35 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพเกษตรกร ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านความพึงพอใจในอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัด

นครสวรรค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาขอรับการบริการฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 291 คน ซึ่งเป็นการสุ่มโดยบังเอิญโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที่จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสมานต์ตา ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านปียวาจา

กิริณา สุขยีนยง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 529 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวอย่างคือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารของนักศึกษาที่นิยมใช้กับมากที่สุดในการรับข่าวสารจากสำนักทะเบียนนักศึกษาคือ เฟสบุ๊ก นักศึกษานิยมดูข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า ประเภทของช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเข้าดูข้อมูล และเหตุผลที่ติดตามข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และนักศึกษาที่ใช้ช่องทางการสื่อสารต่างกันจะมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” นี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 16,124 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และมาใช้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 390 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ซึ่งแทนค่าตามสูตร ดังนี้

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

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= \frac{16,124}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{16,124}{1+16,124(0.05)^2} \\ &= \frac{16,124}{41.31} \\ n &= 390 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับคือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการมาก
- 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี นำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 นายสิริรักษ์ ประสพเนตร นายอำเภอโป่งน้ำร้อน (นายทะเบียน)

3.2 นายมงคล เลิศพรทิพย์ ปลัดอาวุโสอำเภอโป่งน้ำร้อน (ผู้ช่วยนายทะเบียน)

3.3 นายอดิศร ช่อไม้ ปลัดอำเภอโป่งน้ำร้อน (ผู้ช่วยนายทะเบียน)

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่สำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอสอยดาว เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach ได้ค่าเท่ากับ 0.9378 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี ออกหนังสือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างโดยตรงด้วยตนเอง ในงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อความเข้าใจตรงกันในการตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 390 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 31 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และมาใช้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ใน 5 ด้าน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	216	55.38
หญิง	174	44.62
รวม	390	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	75	19.23
21-30 ปี	41	10.51
31-40 ปี	102	26.16
41-50 ปี	95	24.36
51 ปีขึ้นไป	77	19.74
รวม	390	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษาปีที่ 6	134	34.36
มัธยมศึกษาปีที่ 3	60	15.38
มัธยมศึกษาปีที่ 6	96	24.62
ปวส./ อนุปริญญา	46	11.79
ปริญญาตรี	45	11.54
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.31
รวม	390	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร/ ประมง	165	42.31
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	53	13.59
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	45	11.54
รับจ้าง/ พนักงานธุรกิจเอกชน	67	17.18
นักเรียน/ นักศึกษา	57	14.61
อื่น ๆ	3	0.77
รวม	390	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	91	23.33
5,001-10,000 บาท	59	15.13
10,001-15,000 บาท	98	25.13
15,001-20,000 บาท	75	19.23
มากกว่า 20,001 บาท	67	17.18
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.38 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.62 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.16 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.36 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.59 มีอายุต่ำกว่า 21 ปี 19.23 คิดเป็นร้อยละ และสุดท้ายมีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.51 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 34.36 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 24.62 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 15.38 จบการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 11.79 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.54 และสุดท้ายจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.31 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/ พนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.18 นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.61 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็น

ร้อยละ 13.59 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.54 และสุดท้ายประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.07 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.13 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.23 มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.18 และสุดท้ายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.13

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การให้บริการมี ขั้นตอน ชัดเจน เรียงลำดับก่อน-หลัง	74 (18.97)	299 (76.67)	17 (4.36)	-	3.15	0.46	มาก	2
2. ได้รับการบริการที่ เป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	102 (26.15)	270 (69.23)	18 (4.62)	-	3.22	0.51	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีอธยาศัย ไมตรี เป็นกันเอง ไม่มี การเลือกปฏิบัติ	85 (21.79)	280 (71.80)	25 (6.41)	-	3.15	0.51	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมในการตอบข้อ สงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79 (20.26)	256 (65.64)	55 (14.10)	-	3.06	0.58	มาก	4

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. สามารถร้องเรียนได้ เมื่อได้รับการปฏิบัติไม่ เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่	74 (18.97)	241 (61.80)	75 (19.23)	-	3.00	0.62	มาก	5
ภาพรวม					3.12	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในเรื่องได้รับการบริการที่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.51$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเรียงลำดับก่อน-หลัง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.46$) เรื่องเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.51$) เรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบข้อสงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.58$) และสุดท้ายเรื่องสามารถร้องเรียนได้ เมื่อได้รับการปฏิบัติไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.62$)

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนัก
ทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาของการ ให้บริการงานทะเบียน ด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม	110 (28.21)	202 (51.79)	78 (20.00)	-	3.08	0.69	มาก	3
2. เอกสารหลักฐานที่ใช้ ในการขอรับบริการมี ความเหมาะสมไม่มาก เกินไป	78 (20.00)	235 (60.26)	77 (19.74)	-	3.00	0.63	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับ เอกสารและขั้นตอนใน การปฏิบัติทำให้ลด ระยะเวลาในการติดต่อ ราชการ	94 (24.10)	232 (59.49)	64 (16.41)	-	3.08	0.63	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นใน การปฏิบัติงานทำให้งาน เสร็จตรงเวลา	82 (21.03)	256 (65.64)	52 (13.33)	-	3.08	0.58	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาใน การปฏิบัติงานทำให้งาน เสร็จตรงเวลา	64 (16.41)	273 (70.00)	53 (13.59)	-	3.03	0.55	มาก	4
	ภาพรวม				3.05	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05, SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.58$) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.63$) เรื่องมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการงานทะเบียนด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.69$) เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา เหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03, SD = 0.55$) และสุดท้ายเรื่องเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00, SD = 0.63$)

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ และมีความ สะดวก	46 (11.79)	271 (69.49)	72 (18.46)	1 (0.26)	2.93	0.56	มาก	4
2. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ มารับบริการ	116 (29.74)	234 (60.00)	39 (10.00)	1 (0.26)	3.19	0.61	มาก	1

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. มีที่นั่งรอเพียงพอต่อ ประชาชนที่มารอรับ บริการอย่างเหมาะสม	60 (15.38)	294 (75.39)	36 (9.23)	-	3.06	0.49	มาก	2
4. มีการจัดสิ่งบริการ อำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม อย่างพอเพียง	47 (12.05)	258 (66.15)	85 (21.80)	-	2.90	0.57	มาก	5
5. มีการจัดห้องสุขาให้ เพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ	82 (21.03)	221 (56.67)	87 (22.30)	-	2.99	0.66	มาก	3
ภาพรวม					3.01	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.59$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในเรื่องมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.61$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีที่นั่งรอเพียงพอต่อประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.49$) เรื่องมีการจัดห้องสุขาให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.66$) เรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.56$) และสุดท้ายเรื่องมีการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก

เช่น โทรศัพท์, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ อย่างพอเพียง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.57$)

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำประชาชน เกี่ยวกับเอกสารในการมา ขอรับบริการอย่าง ต่อเนื่อง	60 (15.38)	313 (80.26)	17 (4.36)	-	3.11	0.43	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการ ตามขั้นตอน การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	67 (17.18)	294 (75.38)	29 (7.44)	-	3.10	0.49	มาก	2
3. ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อความต่อเนื่องในการ ให้บริการประชาชน	76 (19.49)	269 (68.97)	45 (11.54)	-	3.08	0.55	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข ปัญหาในการให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการได้ อย่างต่อเนื่อง	59 (15.13)	273 (70.00)	57 (14.62)	1 (0.25)	3.00	0.56	มาก	4
5. มีการให้บริการนอก สถานที่เดือนละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง	52 (13.33)	256 (65.64)	82 (21.03)	-	2.92	0.58	มาก	5
ภาพรวม					3.04	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04, SD = 0.53$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับเอกสารในการมาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11, SD = 0.43$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ตามขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10, SD = 0.49$) เรื่องไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการประชาชน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.55$) เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00, SD = 0.56$) และสุดท้ายเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่เดือนละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92, SD = 0.58$)

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการให้บริการงาน ต่าง ๆ ด้วยระบบ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อ เพิ่มความสามารถในการ ให้บริการประชาชน	64 (16.41)	245 (62.82)	81 (20.77)	-	2.96	0.61	มาก	5

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. มีการจัดเก็บ ฐานข้อมูล ด้วยระบบ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อ เพิ่มความสามารถในการ เข้าถึงข้อมูล ได้อย่าง รวดเร็ว	65 (16.67)	258 (66.15)	67 (17.18)	-	2.99	0.58	มาก	3
3. มีการให้ข้อมูล ข่าวสารผ่านทาง โทรศัพท์, โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถ มาติดต่อด้วยตนเอง	56 (14.36)	269 (68.97)	63 (16.16)	2 (0.51)	2.97	0.57	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อ ให้บริการประชาชน	64 (16.41)	283 (72.56)	43 (11.03)	-	3.05	0.52	มาก	1
5. มีการปรับปรุงข้อมูล การให้บริการที่ทันสมัย อย่างเป็นระบบ	67 (17.18)	273 (70.00)	49 (12.56)	1 (0.26)	3.04	0.55	มาก	2
ภาพรวม					3.00	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บริการประชาชน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.52$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.55$) มีการจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.58$) เรื่องมีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์, โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.57$) และสุดท้ายเรื่องมีการให้บริการงานต่าง ๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.61$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.12	0.54	มาก	1
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.05	0.62	มาก	2
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.01	0.59	มาก	4
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.04	0.53	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.00	0.57	มาก	5
รวม	3.04	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.54$) เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05, SD = 0.62$) ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04, SD = 0.53$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01, SD = 0.59$) และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00, SD = 0.57$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	216	2.88	0.32	-13.68	0.000*
หญิง	174	3.25	0.21		

*p < .05

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.926	0.232	2.179	0.071*
ภายในกลุ่ม	385	40.911	0.106		
รวม	389	41.837			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.071 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.297	0.459	4.462	0.001*
ภายในกลุ่ม	384	39.540	0.103		
รวม	389	41.837			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า Sig. เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4-11 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษาปีที่ 6	มัธยมศึกษาปีที่ 3	มัธยมศึกษาปีที่ 6	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาปีที่ 6	2.97	-	-0.14*	-0.14*		-0.15*	
มัธยมศึกษาปีที่ 3	3.11		-				0.29*
มัธยมศึกษาปีที่ 6	3.11			-			0.29*
ปวส./อนุปริญญา	3.01				-		
ปริญญาตรี	3.12					-	0.30*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.82						-

จากตารางที่ 4-11 จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3
2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี
5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี
6. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.896	0.379	3.646	0.003*
ภายในกลุ่ม	384	39.940	0.104		
รวม	389	41.837			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า Sig. เท่ากับ 0.003 น้อยกว่า

0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4-13 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร/ ประมง	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง/ พนักงานธุรกิจ เอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
เกษตรกร/ ประมง	2.97	-	-0.10*	-0.17*		-0.18*	
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.07		-				
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.14			-			
รับจ้าง/ พนักงานธุรกิจ เอกชน	3.06				-		
นักเรียน/ นักศึกษา	3.15					-	
อื่น ๆ	3.05						-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-13 จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

2. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

3. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่า ประชาชนที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.905	0.726	7.183	0.000*
ภายในกลุ่ม	385	38.931	0.101		
รวม	389	41.837			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4-15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,001 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ต่ำกว่า 5,001 บาท	3.12	-			0.13*	0.24*
5,001-10,000 บาท	3.10		-		0.11*	0.22*
10,001-15,000 บาท	3.09			-		0.21*
15,001-20,000 บาท	2.99				-	0.11*
มากกว่า 20,001 บาท	2.88					-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-15 จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท
3. ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท
4. ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท
5. ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท
6. ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท

ตารางที่ 4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และมาใช้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องได้รับการบริการที่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเรียงลำดับก่อน-หลัง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรื่องเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องสามารถร้องเรียนได้ เมื่อได้รับการปฏิบัติไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรื่องมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการงานทะเบียนด้านต่าง ๆ

อย่างเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีที่นั่งรอเพียงพอต่อประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรื่องมีการจัดห้องสุขาให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องมีการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ อย่างพอเพียง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับเอกสารในการมาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการ ตามขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรื่องไม่มีการหยุดพักเที่ยงเพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการประชาชน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่เดือนละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บริการประชาชน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีการจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องมีการให้บริการงานต่าง ๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วินัย นวลสุมา (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร จันทร์ประโคน (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความพร้อมในการตอบข้อสงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถร้องเรียนได้เมื่อได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Millet (1954) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะ นั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็ให้พิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการงานทะเบียนด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542) ได้อธิบายว่าพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ จะพบว่าการจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการบริการ ความมีไมตรีจิตในการบริการ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีความสะดวก จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ที่นั่งรอเพียงพอต่อประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเหมาะสม มีการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก และห้องสุขาให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พรพรรณ เกิดในมงคล (2542) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับเอกสารในการมาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ตามขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง และมีการให้บริการนอกสถานที่เดือนละ 1 ครั้งอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Millet (1954) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็ให้พิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการให้บริการงานต่าง ๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชน การจัดเก็บฐานข้อมูล ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างรวดเร็วมีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์, โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บริการประชาชน และมีการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ

2. ผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ปัจจัยด้านเพศ ประชาชนที่มีเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า โดยทั่ว ๆ ไปตามธรรมชาตินั้นเพศหญิงมักจะมีอารมณ์ละเอียดอ่อน และไวต่อความรู้สึกมากกว่าเพศชาย จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากกว่าเพศชาย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการงานของสำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อนเป็นที่พึงพอใจต่อความรู้สึกของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาแตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยด้านอายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร สุดเสนาะ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าอายุของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีช่วงอายุที่ไม่ห่างกันมาก ค่าเฉลี่ยของแต่ละช่วงอายุ มีใกล้เคียงกัน จึงอาจไม่เห็นความแตกต่างทางความคิดเห็นจึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมา ไม่แตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษามีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย นวลสุมา (2548) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงย่อมคาดหวังคุณภาพในการบริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาดำกว่า จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาแตกต่างกัน

2.4 ปัจจัยด้านอาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเห็นแตกต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าอาชีพแต่ละอาชีพนั้นมีประสบการณ์ในการคิดที่ต่างกัน เนื่องจากมีพื้นฐานความคิดจากการประกอบอาชีพในชีวิตประจำวันต่างกัน จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาแตกต่างกัน

2.5 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย นวลสุมา (2548) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มีรายต่ำย่อมไม่คาดหวังคุณภาพการบริการ เพียงแต่ได้รับบริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของตนก็เพียงพอแล้ว ในส่วนผู้ที่มีรายได้สูงอาจจะคาดหวังคุณภาพการบริการมากกว่าเพราะเมื่อมีรายได้สูงก็เสียภาษีสูง เมื่อมารับการบริการจากภาครัฐในฐานะที่ตนเป็นผู้เสียภาษีก็น่าจะต้องได้รับคุณภาพที่ดีจากการมารับบริการ จึงอาจทำให้ผลการศึกษาด้านรายได้ ออกมาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการพัฒนาขีดความสามารถ และเพิ่มทักษะความชำนาญการในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุน ส่งเสริม อย่างเต็มที่

2. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียงสำหรับประชาชนที่จะมารับบริการที่สำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้นในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ

2. ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ได้รับบริการ

ไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง

3. ควรมีการจัดเก็บฐานข้อมูล ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการเพื่อเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

4. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อประชาชนผู้มารับบริการบริการที่สำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

5. อำเภอโป่งน้ำร้อน ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ให้มีความสะดวก และปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อมารับบริการที่สำนักทะเบียน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชน สำนักทะเบียน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ

2. ควรวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน อำเภออื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักทะเบียน ทั้งจังหวัดจันทบุรีให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ รักเหล็ก. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่ากรมอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กมล รัตนวิระกุล. (2540). ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน: ศึกษาเฉพาะ โรงงานถุงมือยางในจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมการปกครอง. (2550). คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานทะเบียนราษฎร กระทรวงมหาดไทย.
- กิริณา สุขยั้งยืน. (2555). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สำนักทะเบียนนักศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จามจุรี จันทน์รัตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอกรังสรรค์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และชัชชนะ รุ่งปัจฉิม. (2543). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แจ่มจันทร์ ณ กาศสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). ประชาสังคม: ทรรศนะนักคิดในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงรัตน์ รอดณรงค์. (2553). ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงรัก ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- ดวงอุมา โสภ. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ประสาน กระแสสินธุ์. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล พระโขนง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการ ให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา : ศึกษากรณีด้านทะเบียนราษฎร. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พงศ์พงา เนตรหาญ. (2548). *รายงานวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มี ต่อระบบการควบคุมภายใน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พรวิภา ตั้งฐิณฐาน. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาล ตำบลงิ้วราย จังหวัดสุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.*
- พิเศษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เพทาย ศิริมุสิกะ. (2547). *การตัดสินใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 2 ต่อการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (2553). *รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา .*

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *จิตวิทยาการบริการ* (หน่วยที่ 1-7) หน้า 59. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.
- วรรณวิมล จงจรวยสุข. (2551). *ความพึงพอใจการบริการของงานทะเบียนและวัดผล งานทะเบียนและวัดผล*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *ธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัตรภู ออาจหาญ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วาสนา แสน โภคทรัพย์. (2552). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินัย นवलสุมา. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์ (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สถาพร สุดเสนาะ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ อิทธิวรกุล. (2545). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง ศึกษากรณี อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 บางนา-บางปะกง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัณฑ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อำพร จันทร์ประโคน. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตร
ประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (กรุณากรอกเครื่องหมาย / ลงใน () ที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงมากที่สุด)

ข้อ 1 เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

ข้อ 2 อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21-30 ปี
() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 การศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาปีที่ 6 () 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3
() 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6 () 4. ปวส./อนุปริญญา
() 5.ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4 อาชีพ

- () 1. เกษตรกร/ ประมง () 2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
() 3. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ () 4. รับจ้าง/ พนักงานธุรกิจเอกชน
() 5. นักเรียน/ นักศึกษา () 6. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 5 รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท
() 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
() 5. มากกว่า 20,001 บาท

ส่วนที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัด
จันทบุรี

ประเด็น	ระดับความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1. การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเรียงลำดับก่อน-หลัง				
2. ได้รับการบริการที่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ				
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบข้อสงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
5. สามารถร้องเรียนได้เมื่อได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่				
ด้าน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา				
6. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการ งานทะเบียนด้านต่างๆอย่างเหมาะสม				
7. เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป				
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ				
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา				
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตรงเวลา				

ประเด็น	ระดับความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
11. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีความสะดวก				
12. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ				
13. มีที่นั่งรอเพียงพอต่อประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเหมาะสม				
14. มีการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ				
15. มีการจัดห้องสุขาให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
16. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับเอกสารในการมาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง				
17. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ตามขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
18. ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการประชาชน				
19. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง				
20. มีการให้บริการนอกสถานที่เดือนละ 1 ครั้งอย่างต่อเนื่อง				

ประเด็น	ระดับความความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
21. มีการให้บริการงานต่างๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชน				
22. มีการจัดเก็บฐานข้อมูล ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว				
23. มีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์, โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง				
24. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บริการประชาชน				
25. มีการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ				