


ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก  
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

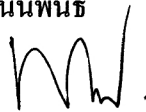
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

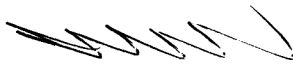
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



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

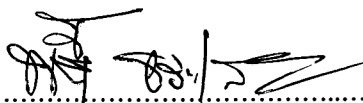


.....กรรมการ  
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ  
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” ฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาในการเขียนงานนิพนธ์และในด้านต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ศึกษา ผู้เขียน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้ศึกษา และขอขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณประชาชนชาวตำบลหาดเล็ก จังหวัดตราด สำหรับความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลประกอบการเขียนนิพนธ์ในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหาดเล็ก และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 16 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งเป็นอย่างยิ่ง

หากงานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษา ขอให้คุณความดีนี้จงเป็นความภาคภูมิใจของสมาชิกครอบครัวประสิทธิเวช ผู้ให้การสนับสนุนการศึกษาและเป็นกำลังใจที่สำคัญตลอดมา

ปิยวุฒิ ประสิทธิเวช

56930235: สาขาวิชา: การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน)  
 คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ บริการ/ งานทะเบียนราษฎร

ปัญหา ประสิทธิภาพ: ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
 ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (PEOPLE'S SATISFACTION WITH  
 HOUSEHOLD REGISTRATION SERVICES OF OFFICERS AT HAD LEK SUB-DISTRICT  
 MUNICIPALITY, KHLONG YAI DISTRICT, TRAT PROVINCE). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:  
 พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 90 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล  
 ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัด  
 ตราด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล  
 ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน  
 365 คน คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี  
 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3  
 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี  
 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000  
 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
 ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก  
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา  
 คือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบ  
 สมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
 เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ  
 และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
 เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ  
 การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล  
 ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

56930235 MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICES/ HOUSEHOLD REGISTRATION

PIYAWUT PRASITVACH: PEOPLE'S SATISFACTION WITH HOUSEHOLD REGISTRATION SERVICES OF OFFICERS AT HAD LEK SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, KHLONG YAI DISTRICT, TRAT PROVINCE. ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADAN, M.A. 90 P. 2015.

The research had objectives to study people's satisfaction with household registration services of officers at Had Lek Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province and to compare satisfaction of people categorized by personal factors. The sample group consisted of 365 people. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. For hypotheses testing, t-test was used to compare the differences between 2 independent variable groups, and One-way ANOVA was used to compare the differences among over 3 independent variable groups. LSD (Least significant difference test) was used when the differences in pair were found.

The findings revealed that most of the respondents were female people aged 20-30 years old. They had a bachelor's degree and had their own business. They also had 10,000-15,000 baht monthly income. From the analysis of the satisfaction with household registration services of officers at Had Lek Sub-district Municipality, it was found that people had high level of overall satisfaction. When each aspect was considered, it was found that all aspects were satisfactory at the high level. The first aspect was premises. The next aspect was service system. The last aspect was officers providing services. From the hypotheses testing to compare the satisfaction of the people categorized by gender, age, education level, occupation, and income, it was found that people with different gender had no difference in satisfaction with household registration services of officers at Had Lek Sub-district Municipality. However, people with different age, education level, occupation, and income had difference in satisfaction with household registration services of officers at Had Lek Sub-district Municipality 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
ปัญหาของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ .....	36
ข้อมูลสภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดเล็ก .....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	54
4 ผลการวิจัย.....	60
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด .....	58
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปผลการวิจัย .....	72
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ .....	78
บรรณานุกรม .....	80
ภาคผนวก .....	85
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	90

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 44
3-1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 50
4-1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 56
4-2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวม..... 58
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการ ..... 59
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..... 60
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสถานที่..... 62
4-6	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ..... 63
4-7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ..... 64
4-8	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ..... 64
4-9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา..... 65



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา.....	66
4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	67
4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	68
4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้.....	69
4-14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้.....	70
4-25 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	71

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
2-1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ .....	11

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิรูประบบราชการ ภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนนโยบายในการบริหารประเทศโดยการนำระบบตลาดมาใช้ ที่เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) การทำงานของภาครัฐจึงได้ปรับเปลี่ยนไป เป็นการมุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้าและกระบวนการเหมือนที่ผ่านมา โดยให้มีการวัดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบในผลงานที่พร้อมจะถูกรตรวจสอบได้และใช้หลักธรรมาภิบาล (Good governance) เป็นแนวทางในการปกครองสังคมการเมืองของประเทศ ซึ่งมีหลักการสำคัญ 6 ประการ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์, บุญมี ลี, 2544, หน้า 15) ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และ หลักความรับผิดชอบต่อซึ่งในหลักการเหล่านี้มีหลักในการปฏิบัติเพื่อความผาสุกของประชาชนในประเทศ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่รัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนเองและการใดควรจัดทำ เพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะอาดแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีปโคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555, หน้า 1)

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และ นิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,408 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30

แห่ง เทศบาลเมือง 172 แห่ง เทศบาลตำบล 2,206 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,367 แห่ง และ เขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2557)

เทศบาลในประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครองโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลจัดได้ว่าเป็น หน่วยปกครองท้องถิ่นของไทยที่มีรูปแบบการปกครอง เช่นเดียวกับประเทศตะวันตกและนับเป็น หน่วยปกครองท้องถิ่นไทยที่มีลักษณะใช้หลักการกระจายอำนาจมากที่สุด (โกวิท พวงงาม, 2548, หน้า 125-128) เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกันบางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ และ บางแห่งก็เป็นชุมชนเล็ก ปัจจุบันการยกฐานะของท้องถิ่นได้ขึ้นเป็นเทศบาลและเป็นระดับใดนั้น จำเป็นต้องยึดถือความสำคัญของท้องถิ่น จำนวนราษฎรของท้องถิ่นชุมชนนั้น ความหนาแน่นของ ราษฎร และรายได้ที่คาดว่าจะสามารถเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายเทศบาลได้กำหนดให้ จัดเก็บเป็นหลัก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลทำให้สุขาภิบาล จำนวน 981 แห่ง ต้อง เปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลตำบล ซึ่งมีผลในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่า เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีความเหมาะสมที่สุดแบบหนึ่งสำหรับประเทศไทยใน ปัจจุบันซึ่งจะทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อสนองต่อความ ต้องการของประชาชนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง (พระมหาเดโชวิท สิทธิธัญญา (ผกา), 2555, หน้า 3-4)

เทศบาลตำบลหาดเล็กอยู่ในท้องที่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีพื้นที่ 17.21 ตาราง กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม หมู่ที่ 2 บ้านโหนดทราย หมู่ที่ 3 บ้านคลองหิน หมู่ที่ 4 บ้านหาดเล็ก หมู่ที่ 5 บ้านคลองสน เดิมที่ตำบลหาดเล็กได้รับการตั้ง เป็นตำบลเมื่อปี พ.ศ. 2501 โดยโอนหมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 ตำบลคลองใหญ่ ตั้งเป็นหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ตำบลหาดเล็ก และได้มีการตั้งหมู่บ้านเพิ่มอีก 2 หมู่บ้าน ทำให้ตำบลหาดเล็ก มีพื้นที่การปกครองรวมทั้งสิ้น 5 หมู่บ้าน เทศบาลตำบลหาดเล็ก ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจาก สุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลโดยพระราช บัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เทศบาลตำบลหาดเล็ก จึงเป็น เทศบาลหนึ่งในจำนวน 980 แห่ง ที่ได้รับการยกฐานะพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ปัจจุบันได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ให้ยุบสภาตำบลหาดเล็กรวมเป็นเทศบาลตำบล หาดเล็ก ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาลบเลิกไป เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 75 ง ลงวันที่ 9 กรกฎาคม

2547 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป จึงทำให้เขตเทศบาลตำบลหาดเล็กครอบคลุมทั้งตำบล วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งเทศบาลคือต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลาง และมีหน้าที่หลักคือ การดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหาคือหลายประการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ ฯลฯ ด้านอาคารสถานที่ เช่น สถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ แสงสว่างมีไม่ทั่วถึง ห้องสุขามีไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร การจัดการสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย หรือแม้แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็ยังมีปัญหาคือเหมือนกัน เช่น แก้อิอนั่งรอมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสาร/ คู่มือต่าง ๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่น ๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (พระมหาเดชนันท์ สิทธิภาภิภู (ผกา), 2555, หน้า 5)

จากการรวบรวมเป็นเทศบาลตำบลหาดเล็ก ทำให้ภาระงานของเทศบาลมีมากขึ้น บางครั้งการให้บริการก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการได้ ทั้งนี้อาจเป็นปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลขาดมนุษยสัมพันธ์ แต่งกายไม่เรียบร้อย สุภาพ ห้องสุขามีไม่เพียงพอ ไม่สะอาด แก้อิอนั่งจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เหล่านี้เป็นต้นจากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างจริงจังสืบไป

### ปัญหาของการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการงานทะเบียน ราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

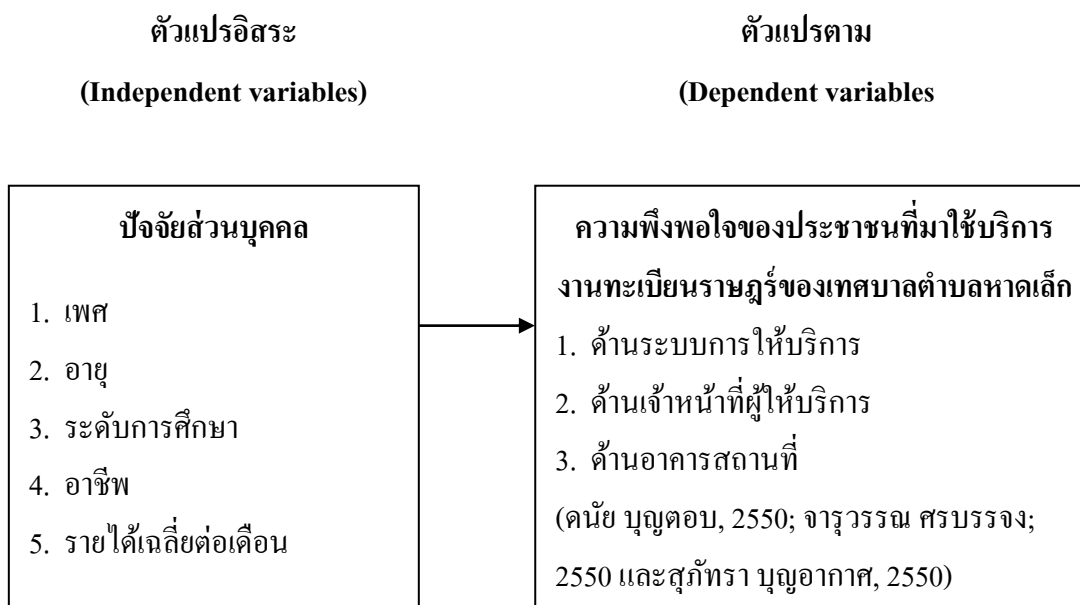
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในงานวิจัยของ ดนัย บุญตอบ (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองท่อม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ และงานวิจัยของ จารูวรรณ ศรีบรรจง (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี และงานวิจัยของ สุภัทรา บุญอากาศ (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูนธ์ กิ่งอำเภอวังสมบูนธ์ จังหวัดสระแก้ว มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ก่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้แก่

1.2.1 ด้านระบบการให้บริการ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.3 ด้านอาคารสถานที่

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 4,101 คน (เทศบาลตำบลหาดเล็ก, 2557)

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

เทศบาลตำบลหาดเล็ก หมายถึง หน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้ปกครองตนเองโดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลักคือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ หรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่ได้กระทำขึ้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน



ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลตำบลหาดเล็กที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ ประกอบด้วย

ระบบการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหาดเล็ก ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ความสุภาพอ่อนน้อม การยิ้มแย้มแจ่มใสและการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นต้น

อาคารสถานที่ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งปลูกสร้างที่จัดไว้สำหรับให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม แสงสว่างของสถานที่ที่ให้บริการความสะอาดของสถานที่และสถานที่จอดรถ เป็นต้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. ข้อมูลสภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดเล็ก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

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

Morse (1955 อ้างถึงใน จามจรี จันทรटना, 2543, หน้า 22-23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่เมื่อใดความต้องการ การได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542) กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการรับบริการ ดังต่อไปนี้

ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานการบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา สามารถสนองตอบบริการที่ตรงกันลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเครื่องจําเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติการบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าใน ชีวิต การงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการต่อไปทำให้อาชีพบริการ เป็นที่รู้จักมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

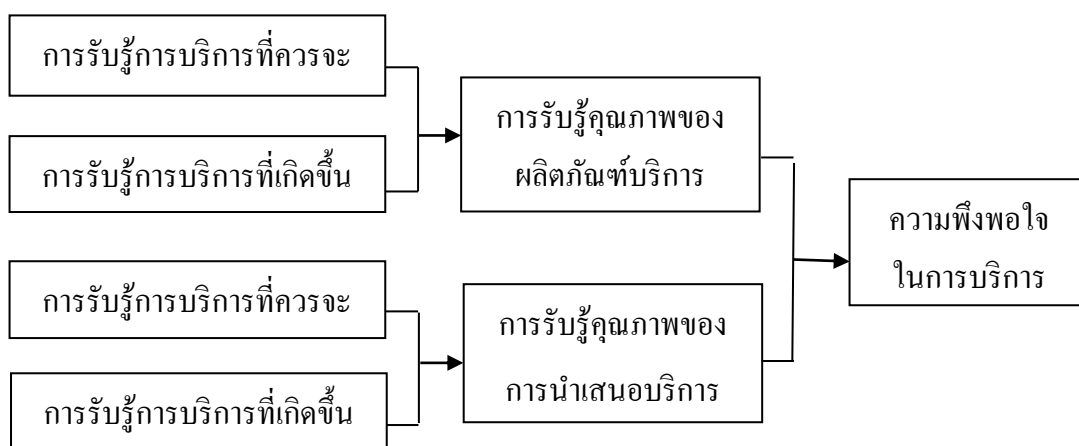
**องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ**

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อกัน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติในการบริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการอย่างแท้จริง



ภาพที่ 2-1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ (สุทธิชาติ อำมาตย์หิน, 2543, หน้า 7)

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ บริการและการนำเสนอบริการนั้น ๆ ได้

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้

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

มณีวรรณ ตันไทย (2546, หน้า 66-69) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับการบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในคุณลักษณะของบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีมารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

ชัชวาล ปัทอง (2540, หน้า 9) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (Occupation level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม (Social status) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การรับตำแหน่งดีหรือการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ที่จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ
3. อายุ (Age) ผู้มีอายุน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้มีอายุระหว่าง 45-44 ปี
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5. คุณภาพการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

Millet (1954 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรटना, 2543, หน้า 22) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้ บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบเหล่านี้ เช่น ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้าน ระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หรือการได้รับการให้บริการอย่าง เสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543, หน้า 478) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขในแต่ละครั้งได้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชอบสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การแบ่งจัดสถานที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ



7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มค่ากับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่า การบริการจากเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือหรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการเพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอสถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
6. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าสม่ำเสมอ
7. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
8. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
9. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กล่าวกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ ซึ่งต้องคุ้มค่ากับการมาใช้บริการ สถานที่บริการซึ่งต้องเข้าถึงบริการได้สะดวก และมีจำนวนเพียงพอ การส่งเสริมแนะนำบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง เพราะถ้าข้อมูลที่ให้ตรงกับข้อมูลที่ได้รับบริการได้รับมาก็จะ

ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้ และผู้ให้บริการซึ่งจะต้องแสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การแบ่งจัดสถานที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้ในการบริการ และกระบวนการบริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความ คล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

### ทฤษฎีที่เป็นรากฐานของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ต่อสิ่งต่าง ๆ ย่อมมีสาเหตุที่มา ซึ่งนักวิชาการท่านต่าง ๆ ได้กล่าวถึงที่มาของความพึงพอใจว่ามาจากเหตุผลหลายประการ เช่น ได้รับการตอบสนองใน ความต้องการของตนได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างหรือมีสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นต้น โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมทฤษฎีที่เป็นรากฐานของความพึงพอใจไว้ดังนี้

### ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ Maslow (1954)

Maslow ได้ทำการศึกษาลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ซึ่งเรียกลำดับขั้นความต้องการ นี้ว่า Hierarchy of needs ซึ่งมี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของ มนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตปัจจัย 4 ความต้องการทางเพศตลอดจนความต้องการที่จะถูก กระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสความต้องการขั้นนี้เกี่ยวกับความอยู่รอดของร่างกาย จะเห็นได้ว่ามนุษย์จะมี ความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้าน ร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พึงพอใจแล้วมนุษย์จะเริ่มนึกถึงความปลอดภัยต่าง ๆ (Safety or security) เช่น ความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่เจ็บป่วยก็ได้รับการ รักษาพยาบาลมีรายได้ที่เหมาะสมความสุขปลอดภัยในครอบครัวเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ขั้นนี้อย่างพึงพอใจแล้วความต้องการขั้นต่อไปก็จะเกิดขึ้น

3. ความต้องการด้านสังคมหรือได้รับการยกย่องในสังคม (Social or belongings needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในลำดับที่สองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเอง คนเราเมื่อรู้สึกว่า สังคมยอมรับก็จะเกิดความรู้สึกภูมิใจและมีศักดิ์ศรี ความต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม นอกจากการเข้าหมู่คณะ การมีส่วนร่วมรักด้วยซึ่งในสังคมหากบุคคลมีความรักใคร่ชอบพอกันแล้ว บรรยากาศทุกอย่างก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลก็จะดีขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะมีฐานะทางสังคมและได้รับการยกย่องจากสังคม เป็นความต้องการขั้นสูงในลำดับต่อมาโดยต้องการให้สังคมยกย่องสรรเสริญว่าเป็นคนดีมีความรู้ความสามารถรวมทั้งมีตำแหน่งดีเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ทำให้มนุษย์รู้สึกมีหน้ามีตาและมีความสำคัญขึ้นซึ่งสิ่งเหล่านี้มนุษย์มีความต้องการมาก

5. ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-fulfillment needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของชีวิตมนุษย์ คือ ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิดของตน ความพอใจในขั้นนี้มีลักษณะกว้างมากและจำแนกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการของบุคคลที่เป็นอิสระจากกัน

โดยปกติแล้วความต้องการขั้นหนึ่งขั้นใดจะมีความสำคัญสำหรับการจูงใจก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นก่อนนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่แล้ว นอกจากนี้ Maslow ยังกล่าวว่า ความต้องการด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาดจะมีการ คาบเกี่ยวกันอยู่ เช่น เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะตามมาความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีเกียรติยศชื่อเสียงจะตามมาพร้อม ๆ กัน

**ทฤษฎีความต้องการสามฤทธิ์ผล** ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1962) โดยสรุปว่า ความต้องการทางใจของมนุษย์มี 3 ประการหลัก คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) คือ แรงขับเพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานเป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าและมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการการยอมรับหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for affiliation) คือ ความปรารถนาเพื่อความเป็นพวกพ้องมีมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Needs of power) คือ ความต้องการที่จะให้คนอื่นมีความประพฤติหรือพฤติกรรมตามที่เราร้องขอเป็นความต้องการที่จะมีอำนาจการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลหรือบุคคลอื่นนั่นเอง บุคคลที่มีความต้องการนี้มักจะแสดงออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้า ส่วนมากมักเป็นคนคิดเก่ง ชอบโต้แย้ง ชอบติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ชอบใช้อำนาจมีความต้องการทางด้านความรักซึ่งผู้ที่ประสบความสำเร็จทั้งหลายมักมีลักษณะแตกต่างจากบุคคลทั่วไป โดยพวกนี้มักมีความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอมีความต้องการในการแข่งขันพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา

**ทฤษฎีแรงจูงใจโดยการเสริมแรงบวก** ผู้ริเริ่มทฤษฎีนี้ คือ สกินเนอร์ เป็นนักจิตวิทยาผู้ที่สนับสนุนแนวความคิดว่า พฤติกรรมของคนเราทุกอย่างมีผลเนื่องมาจากสิ่งเร้า สกินเนอร์เชื่ออย่างมากเรื่องการเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) ตลอดจนการให้รางวัลว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการให้ได้มาซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ การลงโทษเป็นเสมือนการสร้างพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้น ทฤษฎีการเสริมแรงเข้าไปสู่ระบบการบริหารในรูปของวิธีการปรับปรุงพฤติกรรม โดยการใช้สิ่งเร้าทางด้านบวกเป็นตัวกระตุ้น เช่น การขึ้นเงินเดือน การให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น นักบริหารที่ยึดหลักปรัชญาของสกินเนอร์จะย้ำในเรื่องการชมเชย การกระตุ้น การเร้าใจ ให้ความช่วยเหลือในด้านการปฏิบัติงานการเสริมแรงทางบวกนี้ให้มีประสิทธิภาพในด้านการงานจริง ๆ จะต้องอาศัยการมอบหมายและวิธีการดำเนินงานให้เหมาะกับบุคคล ให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวิธีดำเนินงานจึงทำให้ผลออกมามีประสิทธิภาพที่สุด

#### **ทฤษฎีองค์ประกอบส่งเสริมของ (Herzberg, 1959)**

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก สรุปได้ว่า มนุษย์เรานั้นมีความพอใจด้านแรงจูงใจออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบที่แสดงออกมาสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบจูงใจ สรุปได้ดังนี้ คือ

1. องค์ประกอบส่งเสริม คือ องค์ประกอบที่สามารถเป็นไปได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจ และสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ด้วย องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic factors) ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลสัมผัสอยู่ เช่น ค่าจ้างแรงงาน สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เป็นต้น หากว่าสิ่งเหล่านี้ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างพอเพียงความไม่พอใจก็หายหรือหมดไป แต่ก็จะไม่สร้างหรือทำให้เกิดเจตคติทางบวกหรือแรงจูงใจขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบส่งเสริมองค์ประกอบที่ใช้เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พอใจแต่ไม่ทำหน้าที่เป็นเครื่องเสริมสร้างส่วนบุคคลในการจูงใจในระดับที่สูงขึ้น องค์ประกอบส่งเสริมนี้สามารถนำบุคคลไปสู่จุดของความเป็นกลางเท่านั้น

2. องค์ประกอบจูงใจ คือ องค์ประกอบที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกทำหน้าที่เป็นเครื่องเสริมสร้างน้ำใจ การยกย่อง การเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ความรู้สึก องค์การได้รับผลสำเร็จและความสำเร็จ โอกาสความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ

สรุป องค์ประกอบทั้งสองด้าน ด้านหนึ่งจะเป็นเสมือนเครื่องป้องกันมิให้เกิดการไม่พอใจในงานสิ่งแวดล้อมรอบตัวภายนอก องค์ประกอบเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ เจตคติ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องภายในบุคคลจึงใช้องค์ประกอบจูงใจ

### ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964)

แนวคิดนี้ได้กล่าวว่า แรงจูงใจของบุคคลจะเริ่มจากความปรารถนาหรือความต้องการในบางสิ่งบางอย่าง เช่น ต้องการมีสถานภาพสูงขึ้น มีอิสระมากขึ้น มีความสำเร็จมากขึ้นและได้รับการยอมรับมากขึ้น เป็นต้น ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าสิ่งที่เขาปรารถนามีความสำคัญต่อเขาเพียงไร หมายถึง คุณค่า (Value) ของสิ่งที่บุคคลต้องการ เช่น การเป็นหัวหน้างาน เป็นต้น สิ่งที่ต้องการอาจเป็นได้ทั้งผลตอบแทนหรือรางวัล เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและบรรยากาศทำงานที่ดีหรืออาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นต่อความรู้สึกภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าแห่งชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการการได้รับการยอมรับและการบรรลุถึงซึ่งความสำเร็จที่เป็นสิ่งปรารถนา เป็นต้น ซึ่งในประการหลังนี้ อาจบรรลุถึงได้หลายทางด้วยกัน เช่น ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด (Good performance) หรือความสำเร็จอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นมาแม้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองโดยตรง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองในขณะที่รากฐานของความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในความต้องการหรือความคาดหวังของตนเอง ซึ่งความต้องการหรือความคาดหวังดังกล่าวจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541, หน้า 15) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า เป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 10-15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น เพราะนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำภาษาอังกฤษว่า (SERVICE) ได้มีนักบริหารหลายท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอให้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่าพนักงาน หรือบุคลากรทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตลอดทั้งได้ความมีคุณค่าไปจากการรับบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Corrective, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ มีความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจ และรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ที่ให้ความหมายของบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

วาทีณี ไส้จ้อ (2549, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพ

แนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิด

ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการ

### ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

**การบริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

**การบริการที่ไม่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ข้อความที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเชื่อมั่นเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และปกาศา กันทะอินทร์ (2546, หน้า 5-7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่าสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ

หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

2. ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดเพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

3. ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งการให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

#### **ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ**

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2. ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้



3. ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือ ลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความ น่าเชื่อถือมากขึ้น

4. ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

5. ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบผลสำเร็จ

#### **ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ**

การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

1. ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่าย

คำตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2. ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นอย่างดี สุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในที่สุด

### ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน ซึ่งอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 17-18)

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อ การบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 17-18) ได้ระบุคุณลักษณะของการบริการที่สำคัญว่ามีอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบคุณภาพได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการบริการคือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ผู้รับบริการจะไม่สามารถสัมผัส เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือรู้รสของการบริการได้ การให้บริการเป็นการขายในสิ่งที่ไม่มีความเห็น ไม่มีรูปลักษณะ ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่จะได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว จากลักษณะดังกล่าว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเสี่ยง และไม่มั่นใจต่อการใช้บริการในครั้งแรก เพราะไม่สามารถทดสอบก่อนการใช้ได้ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการใช้บริการของผู้รับบริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการจะไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้น ผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินการร่วมกัน ไปจึงทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การพูดคุยกันในระหว่างการบริการของทั้งสองฝ่าย

3. มาตรฐานของบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน เช่น การบริการในโรงแรมแต่ละวันอาจจะให้การบริการไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการ

จากการที่การบริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการรับบริการ นั่นคือ ในการรับบริการแต่ละครั้งของผู้รับบริการจะเกิดความไม่แน่ใจในคุณภาพของบริการที่จะได้รับว่า จะทัดเทียมกับครั้งก่อนหรือไม่ เช่น ผู้รับบริการเกิดความลังเลใจในการบริการของพนักงานโรงแรมว่าจะให้บริการที่ดีเหมือนครั้งก่อนหรือไม่ นอกจากนี้การบริการที่ไม่มีมาตรฐานก็ไม่สามารถแลกเปลี่ยนกลับคืนได้

### หลักการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 173-176) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

นอกจากนี้การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดี จึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็ เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียวแต่ทำความ ไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยากกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่าง ตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่น ๆ ของบริการ ที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่ง หลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดี ได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดี ของผู้ให้บริการความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

### คุณภาพการให้บริการ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ งามอาจ ปทรวานิช ปริญญา ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์ (2541, หน้า 342) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มี คุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะ ได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการ บริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาด ความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากันหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้งและคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึง ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า เช่น สามารถจองที่พักและจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่าย และรับฟังการใช้บริการ เช่น พนักงาน เสิร์ฟอาหาร สามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้า เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานห้องอาหารมีความรู้และเชี่ยวชาญในการให้บริการอาหาร เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่โรงแรมโดยไม่ทราบว่ายู่ในช่วงที่ลดราคาพิเศษ พนักงานคิดเงินควรคิดเงินลูกค้าในราคาที่ลดพิเศษ เป็นต้น

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม พนักงานจะต้องให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ เช่น โรงแรมจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) ได้กล่าวว่า การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะ

ผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดีได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สบายงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ ผู้ให้บริการควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจงใจ และเจตคติรวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจก็จะทำให้

ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปร้านเสริมสวย เพื่อทำผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้าต้องรออยู่เป็นเวลานานเกินกว่าเหตุ เพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อยต้องทำผมให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำ ให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเบื่อและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลีกเลี่ยงจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียค่าเงินที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะกลับมา

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกันการเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้ ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหรือกำลังซื้อเท่านั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้ พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิก สง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึก



ของการให้บริการ นอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การช่วยหิ้วกระเป๋าหรือถือสิ่งของที่ลูกค้าหอบพะรุงพะรัง การเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้อง การจัดวางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็ก ๆ เขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกิริยานอบน้อมสุภาพ และการเสิร์ฟน้ำเย็น ๆ หรือบริการผ้าเย็นสำหรับต้อนรับแขกที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และด้วยน้ำใจของการบริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด ปรัชญาการบริการ (Service theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ

#### กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

กิจกรรม 5 ส. ถือเป็นกิจกรรมที่นิยมใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรณรงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีคำศัพท์สำคัญ 5 คำ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 54) ดังนี้คือ

1. สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป
2. สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

3. สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิด กวาด เช็ดถู เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในสภาพดี

4. สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไปมีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

5. สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

#### การปฏิบัติงานที่ดีของผู้ให้บริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ จะเป็นลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 7) ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 15) ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 15) ดังนี้

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

บริษัทที่เจริญก้าวหน้าจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานเพื่อการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนวัตกรรมในหน้าที่การทำงานต่าง ๆ ของธุรกิจ ซึ่งจะทำได้ผลิตภัณฑ์ และ

บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น โดยสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในระดับสูง ซึ่งความพึงพอใจนี้จะนำไปสู่ความเจริญเติบโต และกำไรที่สูงขึ้น ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากองค์กรในระดับที่สูงขึ้นด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 94)

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของกิจการระยะยาว กิจการจะต้องพัฒนาและรักษาความภักดีของลูกค้าเอาไว้ให้ได้ ทั้งนี้เพราะต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่จะสูงกว่าการรักษาลูกค้าเดิมอย่างเปรียบเทียบกันไม่ได้ จากงานวิจัยหลายแห่งชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับความภักดีที่ลูกค้ามีต่อกิจการ

### แนวคิดและหลักการบริการสมัยใหม่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายการให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การให้บริการ

องค์ประกอบของการให้บริการ Macullion (1954 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 29) มีความเห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

นารี นันตติกุล (2545, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งมอบต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้

เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีหรือไม่ อย่างไร

Verma (1986 อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Panchansky Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availabillity) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 27-28) กล่าวถึง จุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของ ความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลา ในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ ลูกค้ามีความพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้า นั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนานและเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิด ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้น คุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่าคุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นภาพความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัส การรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบันสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถและความตั้งใจจริงโอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ

#### แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้น ให้เห็นความสำคัญกับ การให้บริการสาธารณะซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชน โดยส่วนรวม ซึ่งมี ความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

#### ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาดำเนินการแทนในกรณีนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

มณีวรรณ ตันไทย (2546, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปความหมายของการบริการสาธารณะได้ว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

### หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักที่น่าสนใจ จากหลากหลายแนวคิดของนักคิด นักวิชาการ ที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย 1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ 2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ 3) เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

### แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทุกคนมีความต้องการที่คล้าย ๆ กัน (สมิธ สัจฉกร, 2542, หน้า 81-85) ได้กล่าวถึงดังนี้

1. สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งขององค์การ หรือสถานที่ทำการของส่วนราชการ จะต้องคำนึงถึงความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อ และมีป้ายบอกจุดชัดเจน โดยเฉพาะชาวจีน เรื่อง ฮวงจุ้ย ถือเป็นหลักสำคัญในการทำมาค้าขาย
2. มีการกล่าวต้อนรับทักทาย เป็นการกล่าวทักทายด้วยถ้อยคำไพเราะและจริงใจ
3. มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ เป็นการให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ และ กระตือรือร้นในการต้อนรับกับทุกคน
4. สนใจตอบคำถาม สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์และชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ
5. มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยกิริยาสุภาพ นุ่มนวล
6. มีความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ และพยายามจดจำเรื่องราวที่ลูกค้าเคยติดต่อไว้ จะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าได้ให้ความสำคัญกับเขา

จากแนวคิดดังกล่าวโดยสรุปได้ว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับบริการที่ดี เช่นการมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม การให้บริการอย่างเป็นกันเอง การได้รับบริการอย่างรวดเร็วและเสมอภาค หรือการได้รับความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการ และ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

### ข้อมูลสภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดเล็ก

ตำบลหาดเล็กได้รับการตั้งเป็นตำบลเมื่อปี พ.ศ. 2501 โดยโอนหมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 ตำบลคลองใหญ่ ตั้งเป็นหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ตำบลหาดเล็ก และได้มีการตั้งหมู่บ้านเพิ่มอีก 2 หมู่บ้าน ทำให้ตำบลหาดเล็กมีพื้นที่การปกครองรวมทั้งสิ้น 5 หมู่บ้านเทศบาลตำบลหาดเล็กได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลโดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เทศบาลตำบลหาดเล็ก จึงเป็นเทศบาลหนึ่งในจำนวน 980 แห่งที่ได้รับการยกฐานะ พร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ปัจจุบัน ประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยุบสภาตำบลหาดเล็กรวมเป็นเทศบาลตำบลหาดเล็กประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 75 ง ลงวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป จึงทำให้เขตเทศบาลตำบลหาดเล็กครอบคลุมทั้งตำบล แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาเทศบาล มีจำนวน 12 คน ฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน พนักงานเทศบาลสามัญ 12 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 10 คน พนักงานจ้างทั่วไป 37 คน มีปลัดเทศบาลเป็นผู้ควบคุมดูแลข้าราชการทั้งหมด

มีพื้นที่ประมาณ 17.21 ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขาแคบ ๆ ยาวขนานไปกับชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ด้านทิศตะวันออกจดเทือกเขาบรรทัด เขตเทศบาลเริ่มตั้งแต่หลักกิโลเมตรที่ 78 บนถนนสาย 318 ไปจนถึงหลักกิโลเมตรที่ 89 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นเทือกเขา (ทิศตะวันออก) มีรัศมีจากศูนย์กลางถนนสาย 318 ประมาณ 500 เมตร และพื้นที่ฝั่งน้ำเค็ม มีรัศมีจากศูนย์กลางถนนสาย 318 ไปจรดทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ 1 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่รวม 5 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม ตำบลหาดเล็ก

หมู่ที่ 2 บ้านโคกทราย ตำบลหาดเล็ก

หมู่ที่ 3 บ้านคลองหิน ตำบลหาดเล็ก

หมู่ที่ 4 บ้านหาดเล็ก ตำบลหาดเล็ก

หมู่ที่ 5 บ้านคลองสน ตำบลหาดเล็ก

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ตำบลคลองใหญ่

ทิศใต้ ติดเขตพรมแดนประเทศกัมพูชา

ทิศตะวันออก ติดเทือกเขาบรรทัดพรมแดนไทย-กัมพูชา

ทิศตะวันตก ติดทะเลอ่าวไทย

#### ครัวเรือนและประชากร

จำนวนประชากร แยกตามเพศและอายุ ประชากรในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 4,101 คน แยกเป็น ชาย 2,125 คน หญิง 1,976 คน จำนวน 1,663 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2555) ปัจจุบันมีประชากรแฝงที่ต้องรับภาระประมาณ 4,000 คน (เป็นแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา) (เทศบาลตำบลหาดเล็ก, 2557)

#### สถานที่ราชการ/ วัด

โรงเรียน จำนวน 3 แห่ง คือ

1. โรงเรียนบ้านคลองมะขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม
2. โรงเรียนบ้านโคกทราย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านโคกทราย
3. โรงเรียนบ้านหาดเล็ก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหาดเล็ก

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง คือ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหาดเล็ก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม

สถานีนอนมัย จำนวน 2 แห่ง คือ

1. สถานีนอนมัยบ้านคลองมะขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม
2. สถานีนอนมัยบ้านหาดเล็ก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหาดเล็ก

วัด จำนวน 2 แห่ง คือ

1. วัดคลองมะขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม
2. วัดเกษมสิมาราม (วัดหาดเล็ก) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหาดเล็ก

ที่พักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง คือ

ที่พักสงฆ์บ้านหาดทรายแดง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านหาดทรายแดง



สนามกีฬา นันทนาการ จำนวน 3 แห่ง คือ

1. สวนสาธารณะ จำนวน 1 แห่ง (หมู่ 2)
2. สนามเปตอง จำนวน 1 แห่ง
3. สนามฟุตบอล จำนวน 2 แห่ง (หมู่ 4, หมู่ 4)

ท่าเทียบเรือเอกชน

เทศบาลตำบลหาดเล็ก มีท่าเทียบเรือจำนวน 5 แห่ง คือ

1. ท่าเทียบเรือกัลปังหา (หมู่ 5)
2. ท่าเทียบเรือชลาลัย (หมู่ 1)
3. ท่าเทียบเรือ ป.เกษมศิริ (หมู่ 5)
4. ท่าเทียบเรือ ส.กฤตวัน (หมู่ 2)
5. ท่าเทียบเรือหมู่บ้านคลองสน (หมู่ 5)
6. ท่าเทียบเรือหมู่บ้านคลองมะขาม (หมู่ 1)

สถานที่ท่องเที่ยว

1. ส่วนที่แคบที่สุด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านโชคทราย
2. ตลาดการค้าชายแดนบ้านหาดเล็ก (หมู่ 4)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ์ เดียววิศรศ (2548) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการ และส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่าง และกองวิชาการและแผน มีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและกองช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

นิวัฒน์ ไชยสีดาภา (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาญวิทย์ โพธิ์เจริญ (2550) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในการพัฒนาชุมชนบ้านด่านนาขามโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมมากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ช่วงเวลารับบริการ แต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุง ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดวางระบบปฏิบัติงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน (ร้อยละ 20) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการกำหนดเครื่องแบบชุดทำงาน เพื่อลดปัญหาเรื่องการแต่งกายไม่เหมาะสม (ร้อยละ 25) และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ (ร้อยละ 20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนต้องการให้

องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ เพื่อจัดเตรียมบริเวณพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ (ร้อยละ 15)

ชวลิต ชนิตกุล (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการในงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม รองลงมาคืองานทะเบียนราษฎร และ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม คิดเป็น ร้อยละ 60.1 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องนำประเด็นดังกล่าวมาวางแผนปรับปรุงพัฒนา โดยจะต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรมครูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและตกแต่งสิ่งแวดลอมในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนา งานบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ดนัย บุญตอบ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ ในแต่ละด้านนั้น สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านระบบให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงในด้านประชาสัมพันธ์ และการบอกทิศทางของการเข้ารับบริการ การประยุกต์ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในขั้นตอนของการให้บริการ ในด้านบุคลากรที่ให้ บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควร

แนะนำชี้แจงในเรื่องของขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน และด้านสถานที่ เทศบาลควรมี การจัดสื่อโทรทัศน์ไว้ให้ผู้ให้บริการรับชมในขณะที่รอรับบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่มให้เพียงพอ และเป็นระเบียบ ต่อผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเต็มที่

บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนตำบลดอนเจดีย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจในด้านการบริการของด้านเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลดอนเจดีย์ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนตำบลดอนเจดีย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์แตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี อายุ 26-35 ปี และอายุต่ำกว่า 26 ปี

วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมุติฐาน ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็น การปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ จังหวัดสระแก้ว ในการให้บริการในงาน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

แหวะมะ จินาแหว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ตามตัวแปรเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ตามตัวแปรเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า กลุ่มที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่พักอาศัย ประเภทของการเข้ารับบริการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก 2) สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่พักอาศัยปัจจุบัน ระยะเวลาที่อาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกัน อาจมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการรับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ตัวแปรที่นำมาศึกษา มีดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังในตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการศึกษา
เพศ	จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปู้ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี	เพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการศึกษา
เพศ	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
เพศ	บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี	เพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อายุ	นิวัฒน์ โขสีตภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อายุ	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
อายุ	บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี	อายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
อายุ	เวหะมะ จินาเว (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ	กลุ่มที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการศึกษา
อายุ	ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ระดับการศึกษา	นิวัฒน์ ไชสีดาภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ระดับการศึกษา	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ระดับการศึกษา	บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ระดับการศึกษา	เวหะมะ จินาเว (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
ระดับการศึกษา	ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกัน



ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการศึกษา
ระดับการศึกษา	นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี	ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
อาชีพ	นิวัฒน์ ไชสีดาภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อาชีพ	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อาชีพ	ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	นิวัฒน์ ไชสีดาภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ปีที่วิจัย/ชื่อเรื่อง	ผลการศึกษา
รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เสริมงาม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี	รายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลคอน เจดีย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. แปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งได้แนวคิดมาจากงานวิจัยของ ดนัย บุญตอบ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ที่กำหนดตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ใน 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ และงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่กำหนดตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในงาน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานวิจัยของ สุภัทรา บุญอากาศ (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอสุมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่กำหนดตัวแปรตามในการศึกษา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” นี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 4,101 คน (เทศบาลตำบลหาดเล็ก, 2557)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 มีสูตรดังนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= \frac{4,101}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{4,101}{1+4,101(0.05)^2} \\ &= \frac{4,101}{11.2525} \\ n &= 365.45 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 365 คน จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน พิจารณาจากจำนวนประชากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะกระจายให้สัมพันธ์กับสัดส่วนประชากร โดยใช้จำนวนประชากรในแต่ละระดับชั้นเป็นระดับการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรจะได้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก จังหวัดตราด รวม 365 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านคลองมะขาม ตำบลหาดเล็ก	881	79
หมู่ที่ 2 บ้านโหนดทราย ตำบลหาดเล็ก	672	60
หมู่ที่ 3 บ้านคลองหิน ตำบลหาดเล็ก	656	58
หมู่ที่ 4 บ้านหาดเล็ก ตำบลหาดเล็ก	967	86
หมู่ที่ 5 บ้านคลองสน ตำบลหาดเล็ก	925	82
รวมทั้งสิ้น	4,101	365

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ใน 3 ด้าน โดยแต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 18 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านระบบการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 6 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักระดับความพึงพอใจของประชาชน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

3 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด นำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์. ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางสาวกัญญา ประสิทธิ์เวช นายกเทศมนตรีตำบลหาดเล็ก

3.3 นายเจริญ ชลาสัย รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา และความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและขอความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8547

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 ลักษณะดังนี้

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดย การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 365 ราย จากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการบริหารภาครัฐแบบภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงปลัดเทศบาลตำบล

หาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด

1.2 แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย เพื่อทำหน้าที่ในการแจกแบบสอบถาม โดยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยพร้อมทั้งอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามจนเข้าใจ จากนั้นแจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 365 ชุด ให้แก่ผู้ช่วยผู้วิจัย

1.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จนครบแล้วเก็บกลับ

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูล และทบทวนแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อใช้อ้างอิงและสนับสนุนงานนิพนธ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญที่น้อยที่สุด (Least significant difference: LSD)

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

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

ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยชั้นละ 0.75 ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 365 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		158	43.28
หญิง		207	56.71
รวม		365	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		35	9.58
20-30 ปี		148	40.54
31-40 ปี		99	27.12
40 ปี ขึ้นไป		83	22.73
รวม		365	100.00
การศึกษา			
ไม่ได้เรียน		55	15.06
ประถมศึกษา		36	9.86
มัธยมศึกษา		50	13.69
ปวช.		33	9.04
ปวส.		21	5.73
ปริญญาตรี		154	42.19
สูงกว่าปริญญาตรี		16	4.38
รวม		365	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ			
	ข้าราชการ	49	13.42
	พนักงานเอกชน	22	6.02
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	97	26.57
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	137	37.53
	เกษตรกรกรรม/ ประมง	13	3.46
	อื่น ๆ	47	12.87
	รวม	365	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	47	12.87
	10,000-15,000 บาท	154	42.19
	15,001-20,000 บาท	84	23.01
	20,000 บาท ขึ้นไป	80	21.91
	รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 เป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ถัดมาคือ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ถัดมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ปวส. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ถัดมาคือ ข้าราชการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน

10,000-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท ถัดมาคือ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านระบบการให้บริการ	3.11	0.52	มาก	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.00	0.47	มาก	3
3. ด้านอาคารสถานที่	3.21	0.53	มาก	1
ภาพรวม	3.11	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.43$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.52$ ) รองลงมาคือด้านระบบการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.52$ ) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.47$ )

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก  
 อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	จำนวน และร้อยละ ของความพึงพอใจ				ระดับความ พึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD		
	1. การติดต่อขอรับบริการมี เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล หาดเล็กคอยแนะนำและ อำนวยความสะดวก	109 (29.86)	178 (48.76)	73 (20.00)	5 (1.36)	3.07		
2. เทศบาลตำบลหาดเล็กมี การให้บริการในเรื่องที่ติดต่อ ขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรในทีเดียวกัน	109 (29.86)	205 (56.16)	48 (13.15)	3 (0.82)	3.15	0.66	มาก	2
3. เทศบาลตำบลหาดเล็กมี การดำเนินการตามขั้นตอน ต่าง ๆ ของการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	92 (25.20)	210 (57.53)	61 (16.71)	1 (0.27)	3.08	0.65	มาก	4
4. เทศบาลตำบลหาดเล็ก มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	90 (24.65)	229 (62.73)	41 (11.23)	5 (1.36)	3.10	0.63	มาก	3
5. ระยะเวลาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหาดเล็กมี ความเหมาะสม/ รวดเร็ว	105 (28.76)	182 (49.86)	74 (20.27)	4 (1.09)	3.06	0.72	มาก	6
6. การให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดเล็กมีเป็นไปอย่าง ต่อเนื่องจน แล้วเสร็จ	132 (36.16)	180 (49.31)	48 (13.15)	5 (1.36)	3.20	0.71	มาก	1
	ภาพรวม				3.11	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.53$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ การให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = 0.71$ ) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลหาดเล็กมีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = 0.66$ ) และอันดับสุดท้ายคือระยะเวลาการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีความเหมาะสม/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.72$ )

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน และร้อยละของ ความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลหาดเล็กมีมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ทำให้ไม่ต้องรอนานเกินไป	35 (9.58)	93 (25.47)	217 (59.45)	20 (5.47)	2.39	0.73	มาก	6
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	122 (33.42)	184 (50.41)	55 (15.06)	4 (1.09)	3.16	0.70	มาก	2

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน และร้อยละ				ระดับความ		แปลผล	อันดับ
	ของความพึงพอใจ				พึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลหาดเล็กมีความใส่ใจให้ ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน เมื่อมีการ สอบถามหรือติดต่อ ขอรับบริการ	107 (29.31)	198 (54.24)	55 (15.06)	5 (1.36)	3.11	0.69	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลหาดเล็กมีธรรมาศัย ใจดี และมีความเป็นกันเอง	99 (27.12)	201 (55.06)	59 (16.16)	6 (1.64)	3.07	0.70	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลหาดเล็กมีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม	103 (28.21)	191 (52.32)	64 (17.53)	7 (1.91)	3.06	0.72	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลหาดเล็กให้บริการ แก่ผู้มารับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	139 (38.08)	166 (45.47)	55 (15.106)	5 (1.36)	3.20	0.73	มาก	1
	ภาพรวม				3.00	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.47$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเล็กให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = 0.67$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.70$ ) และอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลหาดเล็กมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ทำให้ไม่ต้องรอนานเกินไป ( $\bar{X} = 2.39$ ,  $SD = 0.73$ )

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ		แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
1. ท่าเลที่ตั้งของเทศบาลตำบลหาดเล็ก สะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ	165 (45.20)	156 (42.73)	38 (10.41)	6 (1.64)	3.31	0.72	มาก	1
2. เทศบาลตำบลหาดเล็ก มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ	150 (41.09)	178 (48.76)	33 (9.04)	4 (1.95)	3.29	0.67	มาก	2
3. สถานที่จอดรถของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีจำนวนเพียงพอ	121 (33.15)	199 (54.52)	43 (11.78)	2 (0.54)	3.20	0.65	มาก	4
4. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับ บริการ	147 (40.27)	161 (44.10)	51 (44.97)	6 (1.64)	3.23	0.74	มาก	3
5. บริเวณภายในสำนักงานของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีแสงสว่างเพียงพอ	95 (26.02)	216 (59.17)	49 (13.42)	5 (1.36)	3.09	0.66	มาก	6
6. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ	131 (35.89)	166 (45.47)	61 (16.71)	(1.91)	3.15	0.76	มาก	5
ภาพรวม					3.21	0.53	มาก	



จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.21, SD = 0.53$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของเทศบาลตำบลหาดเล็ก สะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.31, SD = 0.72$ ) รองลงมาคือเทศบาลตำบลหาดเล็ก มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 3.29, SD = 0.67$ ) และอันดับสุดท้ายคือ บริเวณภายในสำนักงานของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.66$ )

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	158	3.13	0.42	0.62	0.46
หญิง	207	3.09	0.44		

จากตารางที่ 4-6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.00	2.17	12.84	0.00*
	ภายในกลุ่ม	361	94.15	0.17		
	รวม	364	102.15			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.86	3.08	3.30	3.05
ต่ำกว่า 20 ปี	2.86	-	-0.22*	-0.45*	-0.19*
20-30 ปี	3.08		-	-0.23*	0.26
31-40 ปี	3.30			-	-

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
		2.86	3.08	3.30	3.05
40 ปีขึ้นไป	3.05				-

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี, 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	6	9.58	1.60	9.87	0.00*
ภายในกลุ่ม	358	57.90	0.16		
รวม	364	67.48			

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มี

การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แยกต่างหาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญ น้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	$\bar{X}$	การศึกษา						
		ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.95	3.13	2.99	2.92	2.96	3.29	2.85
ไม่ได้เรียน	2.95	-	-0.19*	-	-	-	-0.34*	-
ประถมศึกษา	3.13		-	-	0.21*	-	-0.15*	0.28*
มัธยมศึกษา	2.99			-	-	-	-0.29*	-
ปวช.	2.92				-	-	-0.36*	-
ปวส.	2.96					-	-0.33*	-
ปริญญาตรี	3.29						-	0.43
สูงกว่าปริญญาตรี	2.85							-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญ น้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ไม่ได้เรียน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่จบชั้นประถมศึกษา และปริญญาตรี

ประชาชนที่จบชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มากกว่าประชาชนที่จบไม่ได้เรียน แต่น้อยกว่าประชาชนที่จบปริญญาตรี

ประชาชนที่จบชั้นมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่จบชั้นปริญญาตรี

ประชาชนที่จบชั้น ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่จบชั้นประถมศึกษา และปริญญาตรี

ประชาชนที่จบชั้น ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่จบปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	13.74	2.75	18.37	0.00*
ภายในกลุ่ม	359	53.74	0.15		
รวม	364	67.48			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียด

ดังแสดงในตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ					
		ข้าราชการ	พนักงาน/ เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตร กร	อื่น ๆ
		2.92	2.70	3.39	3.06	2.93	3.12
ข้าราชการ	2.92	-	0.22*	-0.47*	-0.15*	-	-0.21*
พนักงานเอกชน	2.70		-	-0.69*	-0.36*	-	-0.42*
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.39			-	0.32*	0.45*	0.26*
ธุรกิจส่วนตัว	3.06				-	-	-
เกษตรกร	2.93					-	-
อื่น ๆ	3.12						-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชน แต่น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มากกว่าประชาชนที่มีข้าราชการ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.59	0.53	2.90	0.03*
ภายในกลุ่ม	361	65.89	0.18		
รวม	364	67.48			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม พบว่า ประชาชนที่มีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	รายได้			
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		2.99	3.17	3.13	3.04
ต่ำกว่า 10,000บาท	2.99	-	-0.18*	-	-
10,000-15,000 บาท	3.17		-	-	0.13*
15,001-20,000 บาท	3.13			-	-
20,000 บาทขึ้นไป	3.04				-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ตามสมมติฐานที่ 1-5 มีดังนี้



ตารางที่ 4-15 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แยกต่างกัน	-	✓
ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แยกต่างกัน	✓	-
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แยกต่างกัน	✓	-
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แยกต่างกัน	✓	-
ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แยกต่างกัน	✓	-

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 365 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สรุปผล

ตอนที่ 2 อภิปรายผล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท

## ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล หาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

1. ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล  
หาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก  
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือด้านอาคารสถานที่ รองลงมา  
คือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาใน  
รายละเอียดเป็นรายด้านสรุปได้ว่า

1.1 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก  
ทุกข้อ อันดับแรกคือ การให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ  
รองลงมาคือ เทศบาลตำบลหาดเล็กมีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ  
ครบวงจรในทีเดียวกัน และอันดับสุดท้ายคือระยะเวลาการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก  
มีความเหมาะสม/ รวดเร็ว

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน  
ราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเล็กให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุก  
คนอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีความ  
กระตือรือร้นในการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลหาดเล็ก  
มีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ทำให้ไม่ต้องรอนานเกินไป

1.3 ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของ  
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสถานที่ โดย  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของเทศบาลตำบลหาดเล็ก สะดวกสบายในการ  
เดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ รองลงมาคือเทศบาลตำบลหาดเล็ก มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่าย  
ต่อการเดินทางมารับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ บริเวณภายในสำนักงานของเทศบาลตำบล

หาดเล็กมีแสงสว่างเพียงพอ

#### **ผลการทดสอบสมมติฐาน**

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **อภิปรายผล**

##### **1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเทศบาลตำบลหาดเล็กตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เพราะมีนาระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) มาใช้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และดำเนินการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร

ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก และงานวิจัยของ นิดา โฉวงศ์ประเสริฐ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่ได้คำนึงว่าผู้มารับบริการเป็นเพศใด คงให้บริการตามขั้นตอนของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปูล อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และงานวิจัยของ วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล

ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่มีอายุมากแล้ว ย่อมเคยได้รับรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็กบ้างแล้ว และจากประสบการณ์ที่เคยได้รับทำให้ทราบว่า การให้บริการของเทศบาลมีลักษณะอย่างไร และใช้เวลาดำเนินการนานเท่าใด ในขณะที่ผู้มีอายุน้อย อาจจะไม่เคยมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก ทำให้ไม่ทราบวิธีการ ให้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันสอดคล้องกับ งานวิจัยของนิวัฒน์ โหมสีตภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอ ต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และงานวิจัยของแหะมะะ จินาแหว (2553) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขต อำเภอเชียง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเชียง แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05 และงานวิจัยของณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็กนั้น เป็นงานเกี่ยวกับเอกสารทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำบัตรประจำตัว ประชาชน การแจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก การแจ้งการเกิด ตาย ฯลฯ ซึ่งผู้มารับบริการหากเป็นผู้ที่ได้รับ การศึกษามาอย่างดีแล้ว จะดำเนินการได้รวดเร็ว และสะดวก เพราะสามารถอ่านป้ายหรือข้อความ ต่าง ๆ ได้เร็ว และมีความเข้าใจ ผิดกับผู้มารับบริการที่ไม่ได้เรียน ซึ่งส่งผลต่อการอ่านออกเขียนได้ ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิวัฒน์ โหมสีตภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ผลการศึกษา พบว่า และงานวิจัยของเวหะมะ จินาแวน (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 และงานวิจัยของณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของนิดา โหมวงศ์ประเสริฐ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับ บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลอง หลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ย่อมมีเวลาและความสะดวก ในการมารับบริการจากงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็กแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก อาชีพบางอาชีพจำเป็นต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพอย่างเร่งด่วน เช่น อาชีพค้าขาย หรือทำ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท หรือแม้แต่ข้าราชการเองก็ตาม ต่างก็มีข้อบ่งคับในเรื่องของเวลา ด้วยกันทั้งสิ้น กรให้บริการงานทะเบียนราษฎรในแต่ละประเภทก็ใช้เวลาไม่เท่ากัน จึงส่งผลให้ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล หาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของนิวัฒน์ ไชยสีตาภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพ

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีรายได้จากการประกอบอาชีพแต่ละประเภทมีเวลาว่างต่างกัน เช่น ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีเวลาทำงาน ไม่นั่นนอนเหมือนพนักงานบริษัทเอกชน หรือข้าราชการ ทำให้การมารับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก เป็นเรื่องที่แตกต่างกันไป เพราะบางอาชีพหากใช้เวลาในการบริการมากอาจส่งผลต่อรายได้ของประชาชนผู้มารับบริการดังกล่าว เป็นต้น จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของนิวัฒน์ โฆสิตาภา (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับเทศบาลตำบลหาดเล็ก ให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายของการบริหารงานภาครัฐ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เนื่องจากผลการวิจัยปรากฏว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหาดเล็กควรมีนโยบายในการเพิ่มกำลังคนด้านงานทะเบียนราษฎร ทำให้ผู้มารับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการรับบริการมาก เพื่อให้สามารถให้บริการ



ประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด

2. ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวกสบาย และใช้เวลาน้อยที่สุด เช่น การให้บริการแบบ One stop service

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

1. ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็วและสะดวกในการรับบริการ

2. เจ้าหน้าที่ควรมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ

#### **ข้อเสนอแนะทางวิชาการ**

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในการมาใช้บริการงานด้านอื่น ๆ ของเทศบาล ตำบลขนาดเล็ก และเทศบาลอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). *ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://info.dla.go.th/public/surveyStat.do>
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามจური จันทร์รัตน. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอ็กซ์แท็กร์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์*. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์: กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัชวาล ปัทอง. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). *ประชาสังคม: ทรรศนะนักคิดในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเกชั่น.
- ชาญวิทย์ โปธิ์เจริญ. (2550). *การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค่านาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ณัฐพร ปิ่นประภา. (2555). *ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.bkk.umdc.tsu.ac.th/>
- ดนัย บุญตอบ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และ ปภาดา กันทะอินทร์. (2546). *ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาน บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลหาดเล็ก. (2557). *งานทะเบียนประชากร*. ตราด: เทศบาลตำบลหาดเล็ก.
- ธรณิศวรร จิตขวัญ. (2542). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์การบริหารศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต.พรินท์.
- นารี นันตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการใช้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา ไหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.northbkk.ac.th/>

- นิวัฒน์ โฆสิตาภา. (2549). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมภิบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ประสาน กระแสสินธุ์. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา: ศึกษากรณีด้านทะเบียนราษฎร*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรนิภา ยันนาถิ ชูติมา ศิริจันทร์ รัตนต์ชัย นพแก้ว และบวร บัวขาว. (2546). *การสำรวจความต้องการการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในจังหวัดลพบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาการต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการต่างประเทศ แหลมลบัง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระมหาเตชินท์ สิทธิธาภิภู (ผกา). (2555). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิเศษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มณีวรรณ ตันไทย. (2546). *พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). *การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วรเจตน์ ภาศิริรัตน์. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทาทางปกครอง*. กรุงเทพฯ: วิญญชน.
- วรรณิ เดียววิเศษ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ. 2548. ใน *บรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (หน้า 23)*. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- วัตรภู อาจหาญ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลลภ รัฐนัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วาทีนิ ไส้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- วาริน เสนาใจ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิเชียร พุฒินิญ. (2540). *ธนาคารโลก พัฒนาการ อิทธิพล และผลกระทบ*. กรุงเทพฯ: นิตยสารทางใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- แหวะมะ จินาแหว. (2553). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ*. เข้าถึงได้จาก <http://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/viewFile/225/172>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องอาจ ปทะวานิช, ปริญ ลักขิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สมิต สัมภูกร. (2546). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุชนา คุปติยานุวัฒน์. (2543). *ดัชนีวัดผลการทำงาน กรณีศึกษา การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิชาติ อามาศย์หิน. (2543). *ความพึงพอใจของเกษตรกรในบริการการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 บางนา-บางปะกง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- McClelland, D. C. (1962). *Business drive and national achievement*. New York: D. Van Nostrand.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ**  
**เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด” หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด มากยิ่งขึ้น

การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ข้อมูลที่ได้จากท่านจะได้รับการรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่ส่งผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยจะทำในภาพรวม

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด



## ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อคำตอบที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน  
เพียงข้อเดียว

### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

### 2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20-40 ปี  
( ) 3. 41 - 60 ปี ( ) 4. 60 ปีขึ้นไป

### 3. การศึกษา

- ( ) 1. ไม่ได้เรียน ( ) 2. ประถมศึกษา  
( ) 3. มัธยมศึกษา ( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
( ) 5.ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

- ( ) 1. ข้าราชการ ( ) 2. พนักงานเอกชน  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย  
( ) 5. เกษตรกร/ ประมง ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

### 5. รายได้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล

ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ งานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	มาก (3)	มาก ที่สุด (4)
<b>ด้านระบบการให้บริการ</b>				
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลหาดเล็กคอยแนะนำและอำนวยความสะดวก				
2. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีการให้บริการในเรื่องที่ ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน				
3. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีการดำเนินการตามขั้นตอน ต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว				
4. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม				
5. ระยะเวลาการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก มีความเหมาะสม/ รวดเร็ว				
6. การให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีเป็นไป อย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลหาดเล็กมีจำนวน เพียงพอสำหรับการบริการ ทำให้ไม่ต้องรอนานเกินไป				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเล็ก มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีความใส่ใจ ให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เมื่อมีการ สอบถามหรือติดต่อขอรับบริการ				

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	มาก (3)	มาก ที่สุด (4)
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีธรรมาจริย ไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง				
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเล็กมีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม				
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเล็กให้บริการ แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
<b>ด้านอาคารสถานที่</b>				
1. ท่าเลที่ตั้งของเทศบาลตำบลหาดเล็ก สะดวกสบาย ในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ				
2. เทศบาลตำบลหาดเล็ก มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน ง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ				
3. สถานที่จอดรถของเทศบาลตำบลหาดเล็ก มีจำนวนเพียงพอ				
4. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับ ผู้ที่มารอรับบริการ				
5. บริเวณภายในสำนักงานของเทศบาลตำบลหาดเล็ก มีแสงสว่างเพียงพอ				
6. เทศบาลตำบลหาดเล็กมีห้องน้ำที่สะอาด และ เพียงพอ				

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม