

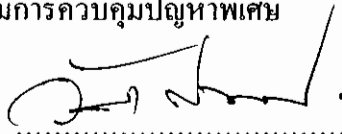
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองชลบุรี

นุชกานต์ ปรวีโรทัย

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ นุชกานต์ ปรวีโรทัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษ



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

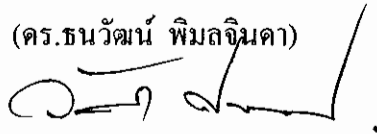
(ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์)

คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ



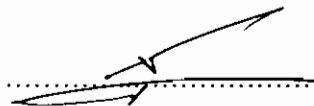
..... ประธาน

(ดร.ธนวัฒน์ พิมลจิมตา)



..... กรรมการ

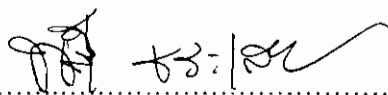
(ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์)



..... กรรมการ

(ดร.กิจชุต ไกรवास)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ย์ ธารเสนา)

วันที่...25...เดือน...สิษุษาษษ.....พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วัลลภ ศัพท์พันธ์ุ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ และ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านนายกเทศมนตรีเมืองชลบุรี ปลัดเทศบาลเมืองชลบุรี หัวหน้างานทะเบียนราษฎร ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่วรรรพรรณ ปรีวีโรทัย และ พี่ น้อง ทุกคนที่ให้อำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

นุชกานต์ ปรีวีโรทัย

53930038: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ งานทะเบียนราษฎร/ เทศบาลเมืองชลบุรี

นุชกานต์ ปรวีโรทัย: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร (PEOPLE'S VIEW ON SERVICE QUALITY OF CENSUS RECORDS IN CHONBURI MUNICIPALITY) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: วัลลภ ศัพท์พันธุ์, Ph.D.
70 หน้า. พ.ศ. 2555.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ค่าสถิติร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่า t-test และ One-way ANOVA เมื่อพบว่ามีความแตกต่างใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่าประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

53930038: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORD: SERVICE QUALITY / CENSUS RECORDS/ CHONBURI MUNICIPALITY
NUJGANT PARAVEEROTHAI: PEOPLE'S VIEW ON SERVICE QUALITY OF CENSUS RECORDS IN CHONBURI MUNICIPALITY. ADVISORY:VALLOP SUPTHPUN, Ph.D. 70 P. 2012.

The purposes of this study were to study people's view on service quality of census records in Chonburi Municipality and to compare people's views on service quality of census records in Chonburi Municipality. Sample groups of this study were people who get service from the census records of 388, Instruments of this study consisted of questionnaires on personal data and people's views on service quality and processing statistically by SPSS and analysis statistics were percentage, means, standard deviation, t-test, ANOVA and couple differentiate test by LSD

Results of this study were found that people's views on service quality related to the census records in Chonburi Municipality at excellent level. When considering partially, it found creditability at excellent level, firstly. Secondly, it was confident given for service receivers at excellent level. In order to responds on service receivers were at good level. For tangibility, it was good level. And lastly, sympathy to service receivers was good level. When comparing people's views on service quality related to the census records, it found that people who had gender, age, educational level, occupation and income differently, their comments would be no different. For different-age people had commented on the service quality differently.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	19
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
เกณฑ์การแปลผล.....	37
4 ผลการศึกษา.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงาน ทะเบียนราษฎร์.....	41
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	49
5 การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	66
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 38
4-2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 39
4-3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 39
4-4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ..... 40
4-5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้..... 40
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ..... 41
4-7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 42
4-8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านการให้ความเป็นรูปธรรม..... 44
4-9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านการให้ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ..... 46
4-10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 47
4-11	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นทั้ง 5 ด้าน..... 48
4-12	ตาราง t-test ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็น ของผู้รับบริการ..... 49
4-13	ตาราง One-way ANOVA ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างอายุ กับความ คิดเห็นของผู้รับบริการ..... 50
4-14	ตาราง LSD (Post Hoc) ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างอายุ กับความคิดเห็นของผู้รับบริการ..... 50
4-15	ตาราง One-way ANOVA ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างระดับ การศึกษากับความคิดเห็นของผู้รับบริการ..... 51
4-16	ตาราง One-way ANOVA ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างอาชีพ การศึกษากับความคิดเห็นของผู้รับบริการ..... 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-17	ตาราง One-way ANOVA ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างรายได้ การศึกษากับความคิดเห็นของผู้รับบริการ.....	52
4-18	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาระบบราชการไทย มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการประชาชน ซึ่งรัฐจะต้องดูแลให้มีการจัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นข้าราชการจึงมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ระบบการบริการเป็นการจัดวางแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ โดยจะเน้นความต้องการของผู้มารับบริการ และความสัมพันธ์ในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพในความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริการ ดังนั้นการบริการจึงหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น (พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์, 2550, หน้า 1)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ดังนี้ (ฉัฐพัชร์ สือประดิษฐ์พงษ์, 2552, หน้า 53-54)

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)
5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ง่าย (มาตรา 37)

นอกจากการปรับปรุงวิธีการทำงาน ซึ่งอาศัยช่องทางตามกฎหมายในการประกาศและ บังคับให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการแล้วนั้น การส่งเสริมอีกด้านหนึ่งซึ่งสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า กันคือ การส่งเสริมด้านจิตใจ วิธีการคิด หรือการหล่อหลอมให้เจ้าหน้าที่มองเห็นประชาชนเป็น ศูนย์กลางแห่งงานบริการภาครัฐ สร้างจิตสำนึกให้บริการออกมาจากใจ ดังนั้นการปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ ถือเป็นอีกภารกิจหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนด วัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร เพื่อผลักดันให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และมีทัศนคติการ ทำงานโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมาย ชื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีความ รับผิดชอบ มีความเป็นธรรม โดยกำหนดค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทยที่เรียกว่า “I AM READY” ซึ่งมาจากคำว่า

I = Integrity	ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
A = Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
M = Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
R = Relevancy	รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม
E = Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
A = Accountability	มีความรับผิดชอบต่อผลงานสังคม
D = Democracy	มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส
Y = Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

นอกจากนี้ ยังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 52)

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าว ไปสู่ความเป็นสากล เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยี สารสนเทศได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับว่าในการปรับปรุงการให้บริการทั้ง ภาครัฐและเอกชนต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

ความถูกต้องแม่นยำ ที่สำคัญคือสามารถลดขั้นตอนความยุ่งยากต่าง ๆ ลงได้ อีกทั้งเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และในอนาคตข้างหน้าการแข่งขันในด้านบริการจะเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และจะยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

เทศบาลเมืองชลบุรี ได้เห็นความสำคัญของการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างยิ่ง จึงได้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขึ้น เช่น การจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย นำระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเป้าหมาย

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด งานที่จะต้องพบปะ พูดคุยกับประชาชนโดยตรงและยังได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ มากขึ้น ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับใด และประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้นำผลของการศึกษาวิจัยนำเสนอต่อนายกเทศมนตรี เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

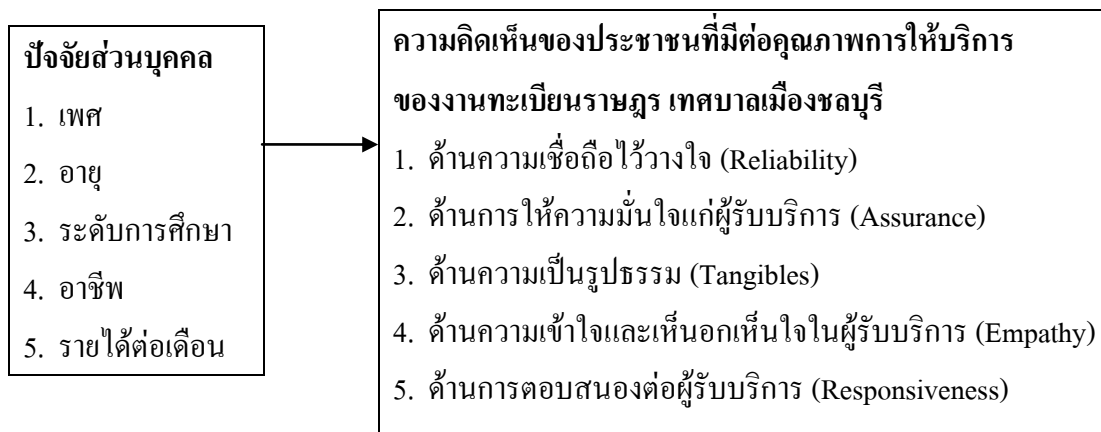
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ ชูดิมา บ้านไร่ (2551) มาเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และได้นำโมเดล SERVQUAL ของซีเทมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ, 2550, หน้า 18-19) ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มาเป็นตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
2. ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับเทศบาลเมืองชลบุรีใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ดีขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา : การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการของงานทะเบียนราษฎร จำนวน 12,336 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร ปี 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยในช่วงระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2554 ถึงวันที่ 1 กรกฎาคม 2555 รวมระยะเวลา 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยจะแสดงออกมาทางการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง โมเดล SERVQUAL ของซีเทมล์ พาราสุรามาน และ เบอริรี่ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) ซึ่งระบุ ด้านหรือมิติที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้า ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้าน ความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร จุดเดียว

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน

ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับให้บริการแก่ประชาชน สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นทราบถึงระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับบริการ มีเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความ กระจือร้อร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สนใจใฝ่ถามความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชนร้องขออย่างรวดเร็ว

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการ ให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการ ให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของ ประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งเป็นเอกสารทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสีทธิและ หน้าที่ของราษฎร ซึ่งจะต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไปเพื่อเป็นประโยชน์ในการอ้างสิทธิต่างๆ ตาม กฎหมาย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

เรื่องเวทย์ แสงรัตนา (2522, หน้า 20 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ วรสุข 2551, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับ ปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

พชนี กรกวิน (2526, หน้า 78 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ วรสุข 2551, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ ซึ่งความรู้สึก ความคิด ความเชื่อต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

จิรพรรณ กาญจนะจิตรา (2538, หน้า 14 อ้างถึงใน ชุตินา บำรุงใจ, 2551, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ที่เขาได้รับ

ศรีสมบูรณ์ เข้มกลม (2538, หน้า 47 อ้างถึงใน อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ 2551, หน้า 8) สรุปความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

ณัฐรินทร์ ชันชะทิม (2544, หน้า 9 อ้างถึงใน ชุตินา บ้านไร่ 2551, หน้า 9) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น คือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

โพสเตอร์ (1952, หน้า 119 อ้างถึงใน ชุตินา บ้านไร่ 2551, หน้า 11) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่มณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรือจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็น ประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือความรู้สึกรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ สภาพแวดล้อม ค่านิยม และสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจจะถูกหรือผิด หรืออาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 3 อ้างถึงใน ชุตินา บ้านไร่ 2551, หน้า 13) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติ กล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีเทอร์สโตน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้ว เปรียบเทียบกับตำแหน่งกับตำแหน่งทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal appearing Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี เลว ชัยชนะ

ชี้แจง เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางขึ้นชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความขึ้นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5,4,3,2,1 หรือ +2,+1,0,-1,-2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative

นาคม สุวรรณจักร (2541, หน้า 19 อ้างถึงใน ชุดิมาบ้านไร่ 2551, หน้า 13) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็น โดยทั่วไปจะต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งผลที่ได้รับจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำหรือมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่จะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้ตอบจะเลือกคำตอบตามแบบสอบถาม

วินัดดา ศรีประเสริฐ (2542, หน้า 37 อ้างถึงใน ชุดิมาบ้านไร่ 2551, หน้า 13) การวัดความคิดเห็น ทัศนคติ แรงจูงใจ และค่านิยมได้มีการสร้างแบบทดสอบสำหรับวัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าว แต่ก็ยังไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาดเพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำสองคำใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971 อ้างถึงใน ชุดิมา บ้านไร่, 2551 หน้า 14) เสนอว่า การที่จะให้ใครก็ตามออกความเห็นควรถามกันต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า “เห็นด้วย” หรือ “ไม่เห็นด้วย” กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคอร์ท ซึ่งจะแบ่งความคิดเห็นเป็นระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เบสท์ (Best, 1977, อ้างถึงใน ชุดิมา บ้านไร่ 2551, หน้า 14) เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายการบริการ

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13 อ้างถึงใน สุทธิกานต์ ชูทอง, 2551, หน้า 9) ได้กล่าวว่าการบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการ จะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

ชั้นจิตร แจ่มเจนนิก (2540, หน้า 1 อ้างถึงใน รัชณี พิทักษ์ญาติ, 2546, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ นั้น ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ (2540, หน้า 10 อ้างถึงใน วาณีวรรณ อันสกุล, 2551, หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความ สะดวกสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บ ตลอดจน ไม่สามารถขนส่งบริการได้ บริการมีได้เหมือนกันทุกอย่างทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานของ บริการเป็นไปได้ยากยิ่ง

อมรา ผูกบุญเชิด (2539, อ้างถึงใน อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์, 2551, หน้า 15) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน

จากความหมายการบริการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ที่แสดงออกมามีจากความปรารถนาดีให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ การบริการแต่ละครั้งจะแตกต่างกันออกไป เป็นการให้บริการที่จับต้องไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการกระทำนั้น ๆ

แนวคิดการบริการ

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552, หน้า 40-41) กล่าวถึงธรรมชาติของบริการไว้ ดังนี้ การบริการ (Services) ไม่เหมือนสินค้า (Goods) เพราะมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญในเรื่อง

1. Intangible ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ มองเห็น หรือโอนเปลี่ยนกรรมสิทธิ์กันไม่ได้ ไม่ได้เห็น ไม่ได้เลือกล่วงหน้าก่อนซื้อ
2. Heterogeneous/ Variable ผันแปรแตกต่างกันไปไม่เหมือนเดิมในแต่ละครั้งที่ให้หรือรับบริการ หรือกล่าวโดยง่ายว่า ไม่มีการบริการสองครั้งที่เหมือนกันโดยสมบูรณ์
3. Simultaneous or Inseparable แยกจากกันไม่ได้ในเรื่องการให้และการรับบริการที่ต้องเกิดขึ้นพร้อมๆกัน ทำให้มีปัจจัยองค์ประกอบจำนวนมากที่เกี่ยวข้อง และมีอิทธิพลต่อสถานการณ์การส่งมอบบริการ

4. Perishable สูญเปล่าไป เก็บทบยอดไว้ไม่ได้เมื่อช่วงเวลาการให้บริการผ่านไป ลักษณะเฉพาะต่างๆ ทั้ง 4 ประการ ทำให้ตลาดบริการแตกต่างไปจากตลาดสินค้าคงที่เรากู้เคย จากแนวคิดการบริการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ มีความผันแปรแตกต่างไปไม่เหมือนเดิมในแต่ละครั้งที่ให้หรือรับบริการ และแยกจากกันไม่ได้ ในเรื่องการให้และการรับบริการที่ต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน และเก็บทบยอดไว้ไม่ได้เมื่อช่วงเวลาการให้บริการผ่านไป

งานบริการภาครัฐกับกลยุทธ์ CRM (Public Service and Customer Relationship Management Strategy)

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2552 ,หน้า 46) กล่าวถึงขั้นตอนในการสร้างกลยุทธ์ CiRM ดังนี้

แนวทางและขั้นตอนในการพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและประชาชนในภาครัฐ หรือกลยุทธ์ CiRM มี 3 ขั้นตอน ด้วยกัน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การปรับปรุงเฉพาะหน้า หรือเร่งทำในสิ่งที่เห็นผลได้รวดเร็วและเป็นพื้นฐานที่สำคัญในขั้นตอนต่อไปของการพัฒนางานบริการภาครัฐ เช่น การปรับเปลี่ยนทัศนียภาพ บริเวณจุดให้บริการ หรือบรรยากาศในการให้บริการ การลดขั้นตอน ลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานในการให้บริการ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน

1. การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ การลดขั้นตอน และลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน งานบริการที่มีคุณภาพ มิได้หมายความว่าต้อง “รวดเร็วที่สุด” “ดีที่สุด” หรือ “ประหยัดที่สุด” เพราะคำว่า “ที่สุด” ของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นยากแท้หยั่งถึง และที่สำคัญส่วนราชการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละคนไปจนถึงจุดที่เรียกว่า “ที่สุด” ได้ ตรงกันข้ามงานบริการที่มีคุณภาพนั้นควรจะ “เป็นมาตรฐาน” หรือมีลักษณะที่คงเส้นคงวา เช่น มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน และในการดำเนินการให้บริการแต่ละครั้งผู้รับบริการควรได้รับงานบริการที่ “คงเส้นคงวา” นั่นคือ ไม่ว่าจะไปใช้บริการเวลาใด ณ จุดบริการที่ใด หรือกับเจ้าหน้าที่คนใด หรือเวลาใดก็แล้วแต่ เขาควรได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดบริการ การปรับปรุงด้านนี้ถือเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยาก หากส่วนราชการมีงบประมาณสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงจุดบริการ การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ การปรับเปลี่ยนทัศนียภาพในบริเวณจุดให้บริการ

3. เปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Service Mind) การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต้องเริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคคลที่มีใจรักบริการ มีจิตสาธารณะ เพราะต้องเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเป็นประจำ จากนั้นต้องนำบุคคลเหล่านี้ เข้ารับการอบรมให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ หล่อหลอมความคิด ค่านิยม วัฒนธรรมที่ดี จากนั้นควรมีระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหล่านี้ เพื่อนำผลการประเมิน ไปสร้างแรงจูงใจทั้งในรูปแบบที่มีมูลค่า (ค่าตอบแทน/ โบนัส) และที่มีคุณค่าทางจิตใจ (โล่/ ประกาศเกียรติคุณ) และที่สำคัญการให้ความรู้ต้องไม่หยุดเพียงครั้งแรกครั้งเดียว แต่ต้องมี อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ

ขั้นตอนที่ 2 การปรับปรุงเชิงกลยุทธ์ ในขั้นตอนนี้มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืน หมายถึง การสร้างระบบการจัดการในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็น ฐานข้อมูลผู้รับบริการ การสร้างช่องทางในการติดต่อสอบถาม หรือขอรับบริการที่หลากหลาย เข้าถึง ได้ง่ายและที่สำคัญสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ต เข้ามาช่วยในการบริการให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. การจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ

อาวุธสำคัญที่เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องมี นั่นคือ ฐานข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการให้บริการ รับทราบข้อมูลของผู้รับบริการ เริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการคือใคร ข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นในการตอบสนอง รวมไปถึงปัญหา อุปสรรค เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ประกอบการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา รวมไปถึงติดตามความคืบหน้าในกรณีที่เป็นการร้องเรียน เป็นต้น

2. Contact Center

การจัดตั้ง Contact Center หรือบางที่อาจเรียกแตกต่างกัน เช่น Hotline หรือสายด่วน ซึ่งเปรียบเสมือนจุดศูนย์กลางแห่งความรับผิดชอบในการให้บริการตามที่ประชาชนโทรเข้ามาร้องขอหรือสอบถาม และเจ้าหน้าที่ Call Center เปรียบเสมือนเจ้าหน้าที่ประสานงานที่ทำให้ บริการ นั้น ได้รับการตอบรับ หัวใจสำคัญของกลยุทธ์ Contact Center คือ การเชื่อมโยงระหว่าง Contact Center กับหน่วยงานต่าง ๆ ในการส่งผ่านข้อมูล และเชื่อมประสานกันเพื่อตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน และที่สำคัญควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการนำข้อมูลจากการโทรเข้ามาแต่ละครั้งของประชาชนไปปรับปรุงกระบวนการ Contact Center เพื่อพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

3. One Stop Service

One Stop Service หรือที่เรียกว่าศูนย์บริการร่วม หรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จนั้นเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน กล่าวคือ ผู้รับบริการสามารถมาติดต่อ

ณ จุดเดียวกันนี้แล้วได้รับบริการภาครัฐที่ครบถ้วน เป็นการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. E-Service, Self Service

ในกรณีทำงานบริการที่มีได้มีความยุ่งยากซับซ้อน หากส่วนราชการสามารถผลักดันให้ประชาชนสามารถบริการตนเองได้ ผ่านทางสื่อรูปแบบต่าง ๆ จะเป็นการลดต้นทุน และลดระยะเวลาในการให้บริการทั้งต่อส่วนราชการเองและต่อประชาชน เพราะผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ส่วนทางราชการสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ได้ ต้นทุนการให้บริการลดลง และทางฝ่ายประชาชนมีความสะดวก เพราะจะใช้บริการเมื่อไรก็ได้ และบริการทุกครั้งก็จะ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งการพัฒนากระบวนการนี้ได้ต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้าช่วย

5. Customization

ในขั้นตอนนี้คือการพัฒนาการบริการหรือการสร้างความสัมพันธ์แบบ Customization หรือปรับบริการให้สอดคล้องกับผู้รับบริการแต่ละรายให้เหมาะสม เช่น การชำระภาษีเงินได้ให้แก่กรมสรรพากร ในอดีตการชำระภาษีต้องกรอกข้อมูลทุกอย่างใหม่หมดทุกปี แต่ปัจจุบัน หากกรอกข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต E-Service เพียงใส่รหัสประจำตัวประชาชนลงไป ข้อมูลในอดีตก็จะขึ้นมาโดยอัตโนมัติ

ขั้นตอนที่ 3 การรักษามาตรฐาน สร้างความสัมพันธ์ ปรับปรุงต่อเนื่อง

1. ระบบการวัดความพึงพอใจลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในองค์กรที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) มักเปิดกว้างต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อสะท้อนผลการให้บริการที่หน่วยงานนั้นได้ส่งมอบ เสี่ยงจากผู้บริการ (Voice of Customer) เปรียบเสมือนแสงสว่างที่จะนำพองค์กรไปสู่จุดหมายปลายทาง และที่สำคัญยังเป็นข้อมูลป้อนกลับที่ช่วยบอกองค์กรว่า สิ่งที่ส่วนราชการได้ทำลงไปนั้นสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้หรือไม่ ทำให้เขามีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้นหรือไม่ และเขาพอใจกับสิ่งเหล่านั้นหรือไม่ ดังนั้น ส่วนราชการควรวางระบบในการวัดประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นระบบและดำเนินการเป็นประจำสม่ำเสมอ เช่น จัดให้มีการวัดประเมิน ความพึงพอใจทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และควรประเมินให้ครบผลผลิตหรือบริการหลัก ๆ และควรประเมินให้ครบทุกกลุ่มบริการด้วยเช่นเดียวกัน

2. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล หมายถึง การที่ส่วนราชการนั้นสามารถขจัดปัญหาหรือป้องกันปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการร้องเรียนมานั้นหมดไปโดยสิ้นเชิง ไม่ยอมให้

ปัญหาดังกล่าวไปเกิดกับผู้รับบริการรายอื่นๆ หรือเกิดขึ้นอีกในอนาคต ดังนั้นหน่วยงานควรมีระบบการบันทึกข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทุกข้อร้องเรียนได้รับการติดต่อกลับ และแจ้งผลการแก้ไขปรับปรุง และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน แล้วจัดทำเป็นมาตรฐานการให้บริการเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ ๆ เช่นเดิมอีก

3. ความผาสุก ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

หากต้องการให้ผู้รับบริการมีความสุข บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ควรมีความสุขเช่นเดียวกัน เพื่อที่จะส่งมอบความสุขนี้ไปยังผู้รับบริการภายนอก หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไร้อะไรซึ่งขวัญกำลังใจในการทำงาน หรือมีความเกลียดชังองค์กรแล้ว ก็อาจไปลงที่ผู้รับบริการก็เป็นได้ ส่วนราชการควรจัดให้มีการวัดประเมินความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากรเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง แล้วควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. Best Practice Sharing การสร้างต้นแบบผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ หรือ Best Practice แล้วนำประสบการณ์หรือวิธีการปฏิบัติดังกล่าวไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้ผู้อื่นเห็นเป็นแบบอย่างแล้วปฏิบัติตาม

จากแนวคิดงานบริการภาครัฐกับกลยุทธ์ CRM (Public Service and Customer Relationship Management Strategy) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาครัฐได้นำกลยุทธ์ CiRM หรือการพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและประชาชนในภาครัฐมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เช่น การปรับเปลี่ยนทัศนียภาพบริเวณจุดให้บริการหรือบรรยากาศในการให้บริการ การลดขั้นตอน ลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน และการสร้างระบบการจัดการในด้านต่างๆ ที่จำเป็น เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ การสร้างช่องทางในการติดต่อสอบถาม หรือขอรับบริการที่หลากหลายเข้าถึงได้ง่าย และที่สำคัญสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เข้ามาช่วยในการบริการให้สะดวก รวดเร็ว รวมถึงการรักษามาตรฐานของการบริการให้คงอยู่ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สุระศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2538, หน้า 111 อ้างถึงใน สุทธิกานต์ ชูทอง, 2551, หน้า 13) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณ์ที่ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุด ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาด จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดด้วยคุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้า หลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539, หน้า 19-20 อ้างถึงใน รัชณี พิทักษ์ญาติ 2546 , หน้า 13) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังครอบคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ กำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล (2542, หน้า 2 อ้างถึงใน สุทธิกานต์ ชูทอง, 2551, หน้า 14) ได้ให้ความหมายตามมุมมองของผู้เกี่ยวข้องและตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพโดยศัพท์ “คุณภาพ” คือภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพคือการปฏิบัติ

ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ ความตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับผลงาน หรือการทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537, หน้า 171-178 อ้างถึงใน พิรเชษฐ์ นิमितมั่งมี, 2551, หน้า 23-24) คุณภาพการบริการเป็นการประเมินจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ใช่แต่เพียงความต้องการเบื้องต้น แต่ยังมีความต้องการอื่น ๆ ร่วมด้วย จึงแบ่งองค์ประกอบของความต้องการออกเป็น

1. ความต้องการหลักจริง ๆ (Core Service) หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการต้องการมากจนกระทั่งก่อให้เกิดการตัดสินใจมารับบริการครั้งนั้น ๆ
2. บริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral Service) หมายถึง บริการที่ไม่ใช่บริการหลักที่ต้องการจริงๆ แต่เป็นบริการอื่นที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการร่วมกับบริการหลัก ซึ่งจะมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพการบริการได้ แบ่งเป็น

2.1 บริการที่คาดหวังจะได้รับ (Expected Service) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักที่ต้องการจริงๆ ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าไว้ว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ และการได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ หากไม่ได้รับบริการดังกล่าว บริการนั้นย่อมด้อยลง

2.2 บริการอยู่นอกเหนือความคาดหมาย (Augmented Service) หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการอยากได้ แต่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ แต่หากผู้รับบริการได้รับจะทำให้เกิดความประทับใจ (delight) อันเป็นความรู้สึกที่มากกว่าความพอใจ ส่งผลให้ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพเยี่ยม ซึ่งแม้ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการประเภทนี้ ก็มีได้เกิดความไม่พอใจแต่ประการใด

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการ (พิรเชษฐ์ นิमितมั่งมี, 2551, หน้า 12)

1. การบอกแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

2. ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's Personal Needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 41-50 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 17-18) ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป ลูกค้านักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่ง พาราสุรามาน ซีเทมล์และ เบอร์รี่ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจำเป็นต้องได้ในการให้บริการ

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหายและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของ คุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจ ให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่ได้รับและ คิดใจใช้บริการก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำ ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่ วางไว้อย่างจริงจัง

ซีเทมส์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, pp. 25-26 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของ พาราสุรามาน ซีเทมส์ และเบอร์รี่ พบว่า คุณภาพการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมาสร้าง เครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “Servqual” (Service Quality) ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความคาดหวังในการบริการของ ผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นเดียวกัน เป็นการประเมินจากการรับรู้ของ ผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า “Rater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการ จากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถ ให้ความไว้วางใจได้

2. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิด ความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้น ความเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่

คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่สามารถละลายได้ ซึ่งหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

จากเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ซึ่งเรียกว่า “rater” ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการที่มีคุณภาพนั้น มาจากผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ และใส่ใจในการให้บริการซึ่งจะสามารถถ่ายทอดการบริการที่มีคุณภาพไปสู่ผู้รับบริการโดยวัดผ่านจากการรับรู้ของผู้รับบริการคือทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อถือ มั่นใจในบริการที่ได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ (สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ, 2554.)

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397-400 อ้างถึงในเสาวลักษณ์ วรสุข, 2551, หน้า 16) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) มิได้เห็นถึงความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Possessive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สมชาย ไขว้พันธ์ (2529, หน้า 47 อ้างถึงใน อำนวย หาญบาง 2546, หน้า 14) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการประชาชน หมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่กุลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการประชาชน ให้ได้รับความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการนั้น ต้องเป็นการบริการที่มีลักษณะ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ให้บริการด้วยความถูกต้อง
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, หน้า 12 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ 2546, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มี

อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542, หน้า 49 อ้างถึงใน พิพัฒน์ ศังชะฤกษ์ 2550, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การใช้บริการสาธารณะว่าเป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งในความหมายนี้เป็นการชี้ให้เห็นว่าการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดต่างๆ ที่ได้กล่าวในเบื้องต้น ทำให้ผู้วิจัยเลือกแนวคิดคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ที่เรียกว่า Rater ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี

ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองชลบุรี (2555) เทศบาลเมืองชลบุรีจัดตั้งเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2478 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52 หน้า 1651 มีพื้นที่ 0.56 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงขยายเขต ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2480 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 45 หน้า 1760 มีพื้นที่เพิ่มจากเดิมอีก 4.01 ตารางกิโลเมตร รวมพื้นที่เป็น 4.57 ตารางกิโลเมตร โดยมีตราประจำเทศบาลเป็นรูปเรือสำเภา

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองชลบุรีตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลด้านตะวันออกของอ่าวไทย มีพื้นที่บนบกประมาณ 3.5 ตารางกิโลเมตร ที่เหลือประมาณ 1.07 ตารางกิโลเมตรเป็นพื้นน้ำ โดยมีเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ใน 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลบ้านโจด ตำบลบางปลาสร้อย และตำบลมะขามหย่ง และมีอาณาเขตติดต่อกับใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเทศบาลตำบลบางทราย
 ทิศใต้และทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลเมืองบ้านสวน
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับทะเลด้านทิศตะวันออกของอ่าวไทย

ประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554 มีทั้งสิ้น 30,901 คน แยกเป็น ชาย 14,477 คน หญิง 16,424 คน การตั้งถิ่นฐานของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี โดยทั่วไปมักจะหนาแน่นมากบริเวณชุมชนชายทะเลด้านทิศตะวันตกของเมืองและชุมชนในเมือง อาชีพสำคัญของประชากรคือ พาณิชยกรรม โดยเฉพาะในย่านชุมชนจะมีร้านค้าติดต่อกันเป็นแถว ตลอดแนวถนนสายสำคัญ ได้แก่ ถนนวชิรปราการ ถนนเจดีย์จันทน์ ถนนโพธิ์ทอง ถนนราษฎร์ประสงค์และถนนสุขุมวิท เป็นต้น

การศึกษา

ในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา 2 แห่ง, สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดชลบุรี 1 แห่ง คือ โรงเรียนชลกันยานุกูล, สังกัดกรมอาชีวศึกษา 1 แห่ง คือ วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดชลบุรี, สังกัดการศึกษาเอกชน 8 แห่ง สำหรับเทศบาลเมืองชลบุรี มีโรงเรียนในสังกัด 5 แห่ง คือ โรงเรียนเทศบาลอินทปัญญา วัดใหญ่อินทาราม โรงเรียนเทศบาลวัดกำแพง (อุดมพิทยากร) โรงเรียนเทศบาลชลราษฎร์นุเคราะห์ (วัดต้นสน) โรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์ โรงเรียนเทศบาลวัดเนินสุทธาวาส โดยเปิดสอนตั้งแต่ระดับเด็กก่อนวัยเรียนถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3

การสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี มีสถานพยาบาล 1 แห่ง คลินิก 92 แห่ง ในส่วนของเทศบาลมีศูนย์บริการสาธารณสุข 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บริเวณตลาดวัดกลาง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการแพทย์ โดยเปิดให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นให้แก่ประชาชน

หน่วยงานของเทศบาลเมืองชลบุรี ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานการศึกษา
สำนักงานช่าง กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการ
สังคม และกองการแพทย์

งานทะเบียนราษฎร (พิพัฒน์ ศังชะฤกษ์, 2550, หน้า 20)

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และ
ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ภายในเขตอำเภอ/
กิ่งอำเภอ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจดทะเบียนบ้าน
ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่อาศัย ให้เลขหมายประจำบ้าน การรับแจ้ง
ขอเพิ่มชื่อตึกสำรวจ การรับแจ้งชื่อบุตร การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล การขอแก้ไขสัญชาติ การแก้ไข
เปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ในเอกสารทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร การรับ
แจ้งย้าย เก็บฝัง เผาศพ การรับแจ้งรื้อบ้าน บ้านที่ถูกเพลิงไหม้ การตรวจสอบทะเบียนบ้าน
เพื่อขึ้นทะเบียนทหาร และเพื่อการต่าง ๆ การเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามพระราชบัญญัติ
ทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง การจัดทำทะเบียนสถิติราษฎร เป็นราย
เดือนและรายปี ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (สุพร นวลตรีณา, 2546, หน้า 26-27)

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร มีรายละเอียดที่ประชาชนควรทราบ ดังนี้

1. การสร้างบ้าน การขอเลขประจำบ้าน การรื้อถอนบ้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1. ผู้ใดสร้างบ้านใหม่ ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วัน
สร้างเสร็จ

1.2. ผู้ใดรื้อบ้าน ให้แจ้งต่อนายทะเบียนรับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อเสร็จ

1.3. บ้านทุกบ้านต้องมีหมายเลขประจำบ้าน (บ้านเลขที่) ให้เจ้าบ้านร้องขอต่อนาย
ทะเบียนผู้รับแจ้ง เพื่อกำหนดเลขหมายประจำบ้าน สำหรับในเขตเทศบาลให้กำหนดภายใน 7 วัน
นอกเขตภายใน 30 วัน นับแต่วันร้องขอ โดยกำหนดให้หลังเลขหมายเดียว

2. การแจ้งเกิด มีรายละเอียดดังนี้

2.1. ผู้มีหน้าที่แจ้งผู้ที่เกิดในบ้าน คือ ให้เจ้าของบ้านหรือบิดามารดาแจ้งต่อนาย

ทะเบียน ผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิด ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด และผู้ที่เกิดนอกบ้านให้บิดา
มารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิด หรือแห่งท้องที่ที่พึงจะแจ้งได้ใน โอกาสแรก ภายใน
15 วัน นับแต่เกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ในกำหนดให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน
นับแต่วันที่สามารถแจ้งได้ในการแจ้งเกิดจะต้องแจ้งชื่อคนเกิดด้วย

2.2 หลักฐานประกอบการแจ้งเกิด คือ บัตรประจำตัวผู้แจ้ง สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือมอบหมาย กรณีเจ้าบ้าน/ มารดาไม่มาแจ้งเอง หลักฐานเกี่ยวกับมารดาหรือบิดาของเด็กและหนังสือรับรองการเกิด (ถ้ามี)

2.3 การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เด็กเกิด ในกรณีบุตรบุคคลสัญชาติไทยเป็นอำนาจนายอำเภอ กรณีบุตรต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวหรือคนที่ไม่มีสัญชาติไทยเป็นอำนาจนายอำเภอ เว้นแต่การเพิ่มชื่อให้เพิ่มในทะเบียนบ้าน

2.4 การแจ้งเกิดต้องตั้งชื่อเด็กเลย แต่บิดา/ มารดาสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขชื่อเด็กเกิดใหม่ต่อนายทะเบียนอำเภอ/ ท้องถิ่น โดยเสียค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

2.5 หลักเกณฑ์การตั้งชื่อบุคคล คือ ต้องไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย ไม่เกิน 3 พยางค์ ให้รู้ได้ว่าเป็นชื่อชาย/ หญิง เขียนสะกดการันต์ถูกต้อง มีความหมายในภาษาไทยและไม่บังคับ ฟันใจต่อการตั้งชื่อ หากขัดต่อลัทธิศาสนา

3. การแจ้งตาย มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 คนตายในบ้าน ผู้แจ้ง เจ้าบ้าน แจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตาย ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย

3.2 คนตายนอกบ้าน ผู้แจ้ง ผู้ไปกับผู้ตาย แจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตาย/ นายทะเบียนท้องที่ที่พบศพ ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย หรือผู้พบศพ แจ้งต่อท้องที่ที่พึงแจ้ง โอกาสแรก/พนักงานฝ่ายปกครอง/ ตำรวจ ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย/ พบศพ

4. การแจ้งย้ายที่อยู่ มีรายละเอียด ดังนี้ (นายทะเบียนจะรับแจ้งการย้ายที่อยู่ได้ เฉพาะคนที่มิใช่ชื่อในทะเบียนบ้านและทะเบียนคนบ้านกลางเท่านั้น)

4.1 เจ้าบ้านมีหน้าที่การแจ้งย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง คือ แจ้งย้ายออกไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันย้ายออกโดยแจ้งเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายเข้าและไปอยู่ใหม่ ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออก โดยให้นำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมด้วยคำยินยอมของเจ้าบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งด้วย

4.2 กรณีปลดประจำการ เจ้าบ้านหน่วยทหารต้องแจ้งย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งและนำไปแจ้งย้ายที่อยู่ ตอน 1, 2 มอบให้ทหารไปแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่จะกลับไปอยู่

4.3 กรณีย้ายออกคนหนึ่งคนใดตายก่อนการแจ้งเข้า นายทะเบียนปลายทางรับไปอยู่ ย้ายเข้าตามปกติได้เฉพาะคนที่ยังไม่ตาย ส่วนรายการของคนตายให้ประทับตรา ตาย สีแดง หน้าชื่อ

และบันทึกสาเหตุการจำหน่ายตายด้านหลังใบรับแจ้งย้ายทั้งตอน 1, 2 ส่งใบแจ้งย้ายตอน 2 พร้อมแนบสำเนาบรรณบัตรให้นายทะเบียนต้นทาง

4.4 หลักฐานที่ต้องใช้กรณีแจ้งย้ายประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน (บ้านที่จะย้ายออก/ เข้า หรือบ้านที่จะไปอยู่ใหม่กรณีย้ายปลายทาง) บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน ผู้แจ้งแทน (กรณีเจ้าบ้านมอบผู้มีชื่อในทะเบียนบ้านแจ้งแทน) หนังสือมอบหมายและใบแจ้งย้าย ตอน 1,2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูโชค ทิพย์โสคติ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 450 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานกระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน จะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น

ทิวา ประสุวรรณ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และเข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน,

t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ (Fisher' LSD) ผลการ ศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,500-5,000 บาท เป็น กลุ่มชมรมด้านการพัฒนา ประชาชนตำบลบ้านแลงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านระบบการให้บริการ ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุน้อย อาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ธรรณี พิทักษ์ญาติ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี และ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2545 จำนวน 375 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี ของเซฟเฟ (Scheffe) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี สถานภาพเป็น โสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 4001-8,000 บาทต่อเดือน และเป็นพนักงาน รัฐวิสาหกิจและข้าราชการมากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด และส่วนใหญ่มารับบริการปีละ 1 ถึง 3 ครั้ง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการ ให้บริการ รองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการในส่วน ของสถานที่ การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้าน ความถี่ของการมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน สำหรับตัว แปรด้านเวลาที่มาใช้บริการของประชาชนมีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ในช่วงเวลาเช้า (เวลา 08.30-12.00 น.) จะพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าในช่วงเวลาบ่าย (เวลา 13.00-16.30 น.) ดังนั้น “เวลา” ที่ประชาชนมารับบริการแตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สุพร นวลศรีน้ำ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองขลุงที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง = 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความสัมพันธ์ด้วยสถิติ ไค-สแคว ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับเอกสารคืนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง ด้านความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนของท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับ

อาคารสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆของเทศบาล ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอธยาศัยไมตรี พุดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ให้การต้อนรับผู้ให้บริการมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลเมืองขลุงควรปรับปรุงด้านที่นั่ง เพิ่มพัดลมเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรจัดที่จอดรถด้านข้างเพิ่มเติม โดยมี ที่กันแดด และที่สำคัญสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุงจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ในทุกรูปแบบ โดยมุ่งเน้นในเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบในการติดต่อราชการ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนสามารถนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง

อำนาจ หาญบาง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของสำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว

จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจแบบสอบถามจาก ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว ในระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2545 จำนวน 120 คน และได้รับการตอบกลับจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี ของเชฟเฟ (Scheffe) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแบบสอบถามดังกล่าวนั้น สอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านความถูกต้อง ความ คิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบ สวยงาม ตลอดจนประเมิน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกิจกรรมทางด้านความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ทำให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาวว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วย อย่างยิ่งกับประสิทธิผลอันเกิดจากการนำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

บงกช สิงหะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 363 คน โดย ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน, t-test, One-way ANOVA และค่าของ (Scheffe') ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับที่สูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอ ภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความ คิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และประเภทงาน ที่มาติดต่อ

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย

จังหวัดกาญจนบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป 17,450 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 392 คน ที่มารับบริการด้านทะเบียนและบัตร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้คุณสมบัติของผู้วิจัยในการเลือกตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ในด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อาชีพ รายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

ชุตินา บ้านไร่ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกับกลุ่มประชากรจำนวน 396 คน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งทุกด้านมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่มีความต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พีรเชษฐ์ นิคมั่งมี (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความหวังของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยบูรพา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า เหตุที่ประชาชนใช้บริการเนื่องจากสะดวก อยู่ใกล้บ้าน ที่ทำงาน โดยส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้ว 6-10 ปี ใช้บริการเดือนละประมาณ 1-4 ครั้ง สำหรับค่าใช้จ่ายต่อเดือนประมาณ 10,000 บาท และน้อยกว่า และใช้บริการในเรื่องส่งจดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ ความพึงพอใจในปัจจุบันของประชาชนผู้ให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยบูรพาต่อบริการที่ได้รับในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ และด้านคุณภาพบริการ สำหรับความคาดหวังในอนาคตของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยบูรพาต่อบริการที่จะได้รับ ในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านคุณภาพบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจุบันของประชาชนผู้ให้บริการต่อบริการที่ได้รับกับความคาดหวังในอนาคตของประชาชนผู้ให้บริการต่อบริการที่จะได้รับ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าประชาชนผู้ให้บริการต่อบริการที่ได้รับในปัจจุบันและในอนาคตไม่แตกต่างกันตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สูงสุด และรายได้ต่อเดือนแต่แตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการ

วาณีวรรณ ฮั่นสกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ประชากรทั้งหมดจำนวน 400 คน เป็นเพศชายจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.75 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 38.25 มีระดับการศึกษาจบมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.75 ประกอบอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 22.75 และมีรายได้อยู่ในช่วง 15,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.25 ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเลือกด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถัดไปคือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้คำปรึกษา และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการ

เสาวลักษณ์ วรสุข (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพของการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านยังคงอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้านเช่นกัน ด้านที่มีระดับคุณภาพบริการสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพบริการต่ำสุด คือด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยบริการ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิด้านรักษาพยาบาลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพชุมชนแตกต่างกัน ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 5001-10000 บาท ใช้สิทธิบัตรทอง ในการรักษาพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ จากการศึกษาี้ แสดงให้เห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยบริการ โดยเฉพาะในเรื่องห้องตรวจโรค สะอาด มิดชิด เป็นสัดส่วน ภายนอกอาคารมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ลานจอดรถ ที่นั่งพักผ่อน ถึงขยะ รวมถึงภายในอาคาร มีป้ายชี้บอกสถานที่หรือแนะนำจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนต่อผู้รับบริการ

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ Scheffe'test ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความ

พร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

อัสวประกายณ์ สนิทจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน, t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe' test) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับที่สูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึง และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองสุรินทร์มีความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลเมืองสุรินทร์มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ส่วนในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสุรินทร์มาปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่นำมาใช้เป็นตัวแปรต้นส่วนใหญ่ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวแปรตามจะเป็นการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน และไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 12,336 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร ปี 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 388 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานิประศาสน์ 2547, หน้า 230) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร และกดบัตรคิวได้เป็นหมายเลขคู่

ซึ่งสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้

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

โดยกำหนดให้

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากร

e = error ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการคำนวณ

$$n = \frac{12,336}{1 + 12,336 (.05)^2}$$

$$n = 387.43$$

ดังนั้นจากการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี โดยแบบสอบถาม 1 ชุด จะแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่วัดระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 23 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความคิดเห็น การบริการ คุณภาพการให้บริการและการบริการสาธารณะ จากนั้นได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่ามีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความชัดเจนของคำถาม เพื่อให้ได้คำถามที่สามารถสื่อสารความหมายได้ตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่
 - 3.1 ดร. วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
 - 3.2 ดร. กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
 - 3.3 ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ กลุ่มประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือค่าความเชื่อถือได้ของ (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .9173 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือที่สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาจะแบ่งเป็นสองส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลที่วัดระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
2. เก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่กดับตรคิว และได้หมายเลขบัตรคิวเป็นเลขคู่

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 388 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 388 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และ (SD) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาจัดลำดับตามค่าเฉลี่ย
3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้ค่า t-test และ One-way ANOVA โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกรณีพบว่าแตกต่างใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD
4. วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงของคะแนน

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากสูตร นำค่าสูงสุดคือ 5 ลบ ด้วยค่าต่ำสุด คือ 1 และหารด้วยจำนวนช่วง คือ 5 จึงได้ค่าความกว้างของช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

นำมาแบ่งออกเป็น 5 ช่วงชั้น

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

1.00-1.80	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี
1.81-2.60	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
2.61-3.40	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
4.21-5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการของงานทะเบียนราษฎร จำนวน 388 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 388 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	201	51.80
หญิง	187	48.20
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.80 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 48.20

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.61
20-30 ปี	107	27.58
31-40 ปี	152	39.17
41-50 ปี	98	25.26
50 ปีขึ้นไป	17	4.38
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.58 และลำดับสุดท้ายคืออายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.61

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	39	10.05
มัธยมศึกษาตอนต้น	52	13.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	81	20.88
อนุปริญญา/ ปวส.	35	9.02
ปริญญาตรี	155	39.95
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.70
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.95 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.88 และลำดับสุดท้ายคือการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	33	8.51
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	115	29.64
รับราชการ	20	5.15
พนักงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	128	32.99
รับจ้าง	53	13.66
อื่น ๆ	39	10.05
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 32.99 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.64 และลำดับสุดท้ายคือ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.15

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	8	2.06
5,000-10,000 บาท	127	32.73
10,001-20,000 บาท	99	25.52
20,001-30,000 บาท	57	14.69
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	71	18.30
ไม่มีรายได้	26	6.70
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.73 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.52 และลำดับสุดท้ายคือ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.06

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงาน ทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability)	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ ให้บริการได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ	174 (44.85)	171 (44.07)	43 (11.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	.668	ดีมาก	3
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการเสร็จ ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด	155 (39.95)	147 (37.89)	78 (20.10)	8 (2.06)	0 (0.00)	4.16	.812	ดี	5
3. เจ้าหน้าที่ไม่ เรียกร้อง ผลประโยชน์ ตอบแทน	218 (56.19)	130 (33.50)	36 (9.28)	0 (0.00)	4 (1.03)	4.44	.746	ดีมาก	1
4. มีระบบ ขั้นตอนการ ให้บริการที่ ชัดเจน	198 (51.63)	150 (38.66)	37 (9.54)	3 (0.77)	0 (0.00)	4.40	.692	ดีมาก	2
5. มีระบบการ ให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จครบ วงจร ณ จุดเดียว	163 (42.01)	165 (42.53)	60 (15.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27	.711	ดีมาก	4
				รวม		4.32	.542	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.32, SD = .542$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.44, SD = .746$) เป็นลำดับที่ 1
2. มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.40, SD = .692$) เป็นลำดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.34, SD = .668$) เป็นลำดับที่ 3
4. มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.27, SD = .711$) เป็นลำดับที่ 4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.16, SD = .812$) เป็นลำดับที่ 5

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง	123 (31.70)	206 (53.09)	59 (15.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	.666	ดี	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	171 (44.7)	188 (48.45)	29 (7.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	.618	ดีมาก	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม	151 (38.92)	185 (47.68)	46 (11.85)	6 (1.55)	0 (0.00)	4.24	.717	ดีมาก	3

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ (Assurance)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	159 (40.98)	174 (44.84)	49 (12.63)	6 (1.55)	0 (0.00)	4.25	.732	ดีมาก	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	129 (33.25)	198 (51.03)	56 (14.43)	0 (0.00)	5 (1.29)	4.15	.756	ดี	5
	รวม					4.23	.549	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.23, SD = .549$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.37, SD = .618$) เป็นลำดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.25, SD = .732$) เป็นลำดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.24, SD = .717$) เป็นลำดับที่ 3
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.16, SD = .666$) เป็นลำดับที่ 4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.15, SD = .756$) เป็นลำดับที่ 5

ตารางที่ 4-8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น
 ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
 เทศบาลเมืองชลบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีเครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่พร้อม สำหรับให้บริการแก่ ประชาชน	181 (46.65)	171 (44.07)	36 (9.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	.649	ดีมาก	1
2. สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับ ประชาชนได้อย่าง เพียงพอ	107 (27.58)	156 (40.21)	117 (30.15)	8 (2.06)	0 (0.00)	3.93	.811	ดี	5
3. สถานที่ให้บริการมี ความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อย	176 (45.36)	173 (44.59)	39 (10.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	.656	ดีมาก	2
4. มีบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ที่แสดงให้ทราบถึง ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการ ขอรับบริการ	160 (41.24)	185 (47.68)	43 (11.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	.658	ดีมาก	3
5. มีเครื่องพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สำหรับ บริการประชาชน	119 (30.67)	181 (46.65)	62 (15.98)	20 (5.15)	6 (1.55)	4.00	.902	ดี	4
	รวม					4.19	.517	ดี	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20$, $S.D. = .518$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.37$, $SD = .649$) เป็นลำดับที่ 1
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.35$, $SD = .656$) เป็นลำดับที่ 2
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึงระยะเวลา ค่าธรรมเนียมและหลักฐานในการขอรับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.30$, $SD = .658$) เป็นลำดับที่ 3
4. มีเครื่องคืม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$, $SD = .902$) เป็นลำดับที่ 4
5. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93$, $SD = .811$) เป็นลำดับที่ 5

ตารางที่ 4-9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	138 (35.57)	168 (43.30)	79 (20.36)	3 (0.77)	0 (0.00)	4.14	.757	ดี	3
2. เจ้าหน้าที่สนใจใต้อตามความต้องการของประชาชน	157 (40.47)	153 (39.43)	78 (20.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	.752	ดี	1
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชนร้องขออย่างรวดเร็ว	129 (33.25)	189 (48.71)	67 (17.27)	3 (0.77)	0 (0.00)	4.14	.719	ดี	2
รวม						4.16	.677	ดี	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.16, SD = .677$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. มีค่าเฉลี่ยดีที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สนใจใต้อตามความต้องการของประชาชน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20, SD = .752$) เป็นลำดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชนร้องขออย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.14, SD = .719$) เป็นลำดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.14, SD = .757$) เป็นลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ
 ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
 ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness)	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน	142 (36.60)	198 (51.03)	48 (12.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24	.657	ดีมาก	2
2. เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการของประชาชน	136 (35.05)	196 (50.52)	51 (13.14)	0 (0.00)	5 (1.29)	4.18	.753	ดี	4
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที	121 (31.19)	190 (48.97)	77 (19.84)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	.706	ดี	5
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	146 (37.63)	172 (44.33)	70 (18.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	.721	ดี	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ	173 (44.59)	151 (38.92)	61 (15.72)	3 (0.77)	0 (0.00)	4.27	.749	ดีมาก	1
รวม						4.20	.596	ดี	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20, SD = .596$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.27, SD = .749$) เป็นลำดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.24, SD = .657$) เป็นลำดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20, SD = .721$) เป็นลำดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการของประชาชน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18, SD = .753$) เป็นลำดับที่ 4
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.11, SD = .706$) เป็นลำดับที่ 5

ตารางที่ 4-11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวม

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	4.32	.542	ดีมาก	1
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	4.23	.549	ดีมาก	2
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	4.19	.517	ดี	4
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	4.16	.677	ดี	5
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.20	.596	ดี	3
รวม	4.23	.458	ดีมาก	ดีมาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.23, SD = .458$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.32, SD = .542$) เป็นลำดับที่ 1
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.23, SD = .549$) เป็นลำดับที่ 2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20, SD = .596$) เป็นลำดับที่ 3

4. ด้านความเป็นรูปธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$, $SD = .517$) เป็นลำดับที่ 4

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.16$, $SD = .677$) เป็นลำดับที่ 5

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ จึงทดสอบความแตกต่างดังกล่าว โดยการใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างกับตัวแปรตามดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	201	4.25	.478	2.113	.147	1.168	.244
หญิง	187	4.20	.435				

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.207	4	.552	2.678	.032
ภายในกลุ่ม	78.920	383	.206		
รวม	81.127	387			

จากตารางที่ 4-13 พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน ตามค่านัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
จำแนกตามอายุ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc)

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	4.21		.05	0.12	-.06	-.07
20-30 ปี	4.24			.07	-.11	-.12
31-40 ปี	4.16				- 0.18*	-.19
41-50 ปี	4.36					-.01
มากกว่า 50 ปี	4.03					

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีอายุ 31- 40 ปี กับ
ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.749	5	.350	1.683	0.138
ภายในกลุ่ม	79.379	382	.208		
รวม	81.127	387			

จากตารางที่ 4-15 พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ตามค่านัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.030	5	.206	0.982	0.428
ภายในกลุ่ม	80.098	382	.210		
รวม	81.127	387			

จากตารางที่ 4-16 พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ตามค่านัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี
จำแนกตามรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.030	5	.206	0.982	0.428
ภายในกลุ่ม	80.098	382	.210		
รวม	81.127	387			

จากตารางที่ 4-17 พบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ตามค่านัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี เนื่องด้วยเทศบาลเมืองชลบุรี ได้เห็นความสำคัญของการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้พัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ขึ้น เช่น การจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย นำระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ตรงตามเป้าหมาย งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด งานที่จะต้องพบปะ พูดคุยกับประชาชน โดยตรงและยังได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ มากขึ้น ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับใด และประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้นำผลของการศึกษาวิจัย นำเสนอนายกเทศมนตรี เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 128 คน และมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงาน

ทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับดีมาก มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว อยู่ในระดับดีมาก และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับดี

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน อยู่ในระดับดี

3. ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึงขั้นตอนในการรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับ

บริการประชาชน อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดี

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่สนใจใฝ่ถามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชนร้องขออย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับดี

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากประชาชนมีความเชื่อถือไว้วางใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการถูกต้อง แม่นยำ มีความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนเชื่อถือไว้วางใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อีกทั้งเอกสารที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ ทำให้ไม่เสียเวลาในการแก้ไข ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมา บ้านไร่ (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำครบถ้วน ไม่ผิดพลาด

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และให้คำปรึกษาแนะนำช่วยให้ปัญหาต่าง ๆ คลี่คลายไปในทางที่ดี ผู้รับบริการไม่ต้องกังวลสงสัยอีกต่อไป นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพร นวลตรีจ๋า (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน มีการรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับค่อนข้างมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง

3. ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เป็นเพราะว่างานทะเบียนราษฎร มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับการให้บริการ ทำให้การบริการมีความรวดเร็ว ไม่ติดขัด อุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายได้รับการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที นอกจากนี้ยังมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึงระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้จัดเตรียม เอกสารหลักฐานต่างๆ ให้พร้อม เมื่อได้รับบริการแล้วจะได้ไม่เสียเวลาในการจัดเตรียมเอกสารอีกซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของรัชนี้ พิทักษ์ญาติ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมาก คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนและหลักฐานที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ดูแลใส่ใจประชาชนที่มารับบริการและให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชนร้องขออย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และใส่ใจในการให้บริการ ไม่ทอดทิ้งให้ผู้รับบริการต้องแก้ไขปัญหาตามลำพัง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมา บ้านไร่ (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่ากรมอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี คือ เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจไต่ถามความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ไม่หยุดชะงัก หรือทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ทันที ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชนี้ พิทักษ์ญาติ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมาก คือ การบริการมีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก และระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม

การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ต่างก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ (2551) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน

พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อาจจะเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านการติดต่องานทะเบียนราษฎรมากนัก เจ้าหน้าที่จึงให้คำปรึกษาแนะนำ และสนใจไต่ถามความต้องการมากกว่าผู้ที่มีอายุ 31- 40 ปี จึงทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอคำม่วนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชน ที่มารับบริการด้านทะเบียนและบัตร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอคำม่วนมะขามเตี้ย จำนวน 392 คนพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอคำม่วนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าผู้มารับบริการจะมีระดับการศึกษาระดับใดก็ตาม ก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพร นวลตรีน้ำ (2546) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองขลุงที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน จำนวน 354 คน พบว่า ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าผู้มารับบริการจะมีอาชีพอะไร ต่างก็ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบงกช สิงหะ (2550) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 363 คน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ

ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าผู้มารับบริการจะมีรายได้เท่าใด ต่างก็ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษายของ บงกช สิงหะ (2550) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 363 คน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่าง ส่วนอายุ จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

1. จากการศึกษา พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ เทศบาลเมืองชลบุรี จัดทำมาตรฐานในการให้บริการโดยเน้นการให้บริการเชิงรุก

2. จากการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยรองลงมา ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ เทศบาลเมืองชลบุรี จัดวางระบบการให้บริการทั้งด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่ และให้มีการวัดประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ

เชิงการปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองชลบุรี ตรวจสอบปัญหาที่ทำให้

เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และร่วมกันแก้ไข เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองชลบุรี จัดอบรมคุณภาพการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการมากขึ้น

3. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองชลบุรี เปิดให้บริการ โดยขยายเวลาการให้บริการในวันธรรมดาหรือวันหยุดราชการให้มากขึ้น

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ เทศบาลเมืองชลบุรี จัดอบรมคุณภาพการให้บริการพร้อมทั้งปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ และให้บริการที่ออกมาจากใจหรือที่เรียกว่ามีจิตสาธารณะในการให้บริการ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ เทศบาลเมืองชลบุรี จัดประชุมหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไข และเมื่อเกิดปัญหาด้านการให้บริการขึ้นหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจเองได้ เจ้าหน้าที่ต้องรีบปรึกษาผู้บังคับบัญชาทันที

เชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ควบคู่กันไป เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ครบคลุมและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย เพื่อจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการต่าง ๆ

บรรณานุกรม

- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองชลบุรี. (2555). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2556-2558) เทศบาลเมืองชลบุรี*: ชลบุรี; กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองชลบุรี.
- ชุติมา บ้านไร่. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2546). *การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2552). *งานบริการภาครัฐกับกลยุทธ์ CRM.Productivity world*, 14 (81), หน้า 46.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีรเชษฐ์ นิमितมั่งมี. (2551). *ความพึงพอใจและความหวังของประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยบูรพา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิพัฒน์ สังขะฤกษ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รัชณี พิทักษ์ญาติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วาณีวรรณ อ้นสกุล. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ. *Productivity world*, 14(83), 40-43.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2551). ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพร นวลตรีคำ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2554). แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=4556.0>
- เสาวลักษณ์ วรสุข.(2551).ศึกษาความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อศวประภาอุจน์ สนิทจันทร์. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อำนาจ หาญบาง. (2546). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลเมืองชลบุรี

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับการศึกษา เพื่อทำรายงานปัญหาพิเศษของ
หลักสูตรปริญญาโท วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านแสดงความ
คิดเห็นในครั้งนี จะนำไปประเมินผลในเชิงวิชาการ และจะไม่มีผลในแง่ลบประการใดต่อท่าน จึงขอ
ความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคง
ได้รับความกรุณาจากท่านด้วยดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-30 ปี

3) 31-40 ปี

4) 41-50 ปี

5) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

4) อนุปริญญา/ ปวส.

5) ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) นักเรียน/ นักศึกษา

2) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

3) ข้าราชการ

4) พนักงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ

5) รับจ้าง

6) อื่น ๆ

5. รายได้

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท
 2) 5,000-10,000 บาท
 3) 10,001-20,000 บาท
 4) 20,001-30,000 บาท
 5) มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป _____
 6) ไม่มีรายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชลบุรี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วย มากที่สุด	(4) เห็นด้วย มาก	(3) เห็นด้วย ปานกลาง	(2) เห็นด้วย น้อย	(1) เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน					
4. มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5. มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว					

ประเด็น	ความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วย มากที่สุด	(4) เห็นด้วย มาก	(3) เห็นด้วย ปานกลาง	(2) เห็นด้วย น้อย	(1) เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)					
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถาม ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน					
ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)					
1. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับให้บริการ แก่ประชาชน					
2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถ รองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
4. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึง ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐาน ในการขอรับ บริการ					
5. มีเครื่องดืม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน					
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่สนใจใฝ่ตามความต้องการของ ประชาชน					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชน ร้องขออย่างรวดเร็ว					

ประเด็น	ความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วย มากที่สุด	(4) เห็นด้วย มาก	(3) เห็นด้วย ปานกลาง	(2) เห็นด้วย น้อย	(1) เห็นด้วย น้อยที่สุด
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการของประชาชน					
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที					
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม