



คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD SECTION
DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI PROVINCE

รุ่งทิพย์ ศรีทอง

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561



1301163780

BUU-IThesis 59930116 independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43



59930116_1301163780

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

รุ่งทิพย์ ศรีทอง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



1301163780

BUU-IThesis 59930116 independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD SECTION
DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI PROVINCE

RUNGTHIP SRITONG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN CONCENTRATION IN PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

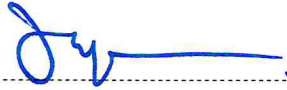


1301163780


BURU.IThesis 59930116 independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ รุ่งทิพย์ ศรีทอง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. สุณี หงษ์วิเศษ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัฒน์ พิมลจินดา)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุณี หงษ์วิเศษ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



59930116: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: การบริหารงาน/ หลักธรรมาภิบาล

รุ่งทิพย์ ศรีทอง : คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี . (SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD SECTION DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุนิณี หงษ์วิเศษ, ปร.ด. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ณ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ด้วย Paired samples test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย และการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง กับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



1301163780

59930116: CONCENTRATION: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PERCEPTION/ QUALITY OF SERVICE

RUNGTHIP SRITONG : SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND
IDENTIFICATION CARD SECTION DISTRICT OFFICE OF SATTAHIP CHONBURI
PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SUNEE HONGWISET, Ph.D. 2018.

The purpose of this study was threefold. First, it aimed at examining the public's perception of quality of service provided by a section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. Also, this study intended to investigate a level of expectation among the public toward the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. The third purpose of this study was to compare the public's level of perception and expectation toward the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. The subjects participating in this study were 400 people using service at the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The collected data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation. Also, the test of paired sample t-test was used to test the statistical hypotheses, The results of the study revealed that the majority of service users were female, aged 31-40, being single, holding a bachelor's degree, having a monthly income of 15,001-25,000 baht, and working as government officers/ officers in state enterprises. Most of the subjects demonstrated a low level of expectation toward the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province. Their perception of the quality of service given by the section of registration and identification cards at Sattahip District Office, Chon Buri Province was found at a high level. Finally, based on the results from the comparison, it was shown that there were statistically significant differences in the level of perception.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ คุณดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ รวมถึงติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่งานบริการ การศึกษาทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และ เจ้าหน้าที่ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายพงษ์พันธ์ ชมมาศ (นายอำเภอ ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัด ชลบุรี) ที่อนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ สตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ขอขอบพระคุณ นายอภิวัฒน์ สาลีวัน (ปลัดอำเภอ ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัด ชลบุรี) อาจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ และ ดร. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ที่กรุณาเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ที่มาขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคณาจารย์ที่ให้การอุปการะ สนับสนุนเป็น กำลังใจตลอดมา ขอขอบพระคุณพี่น้อง และเพื่อน ๆ ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีมานะ พยายาม จนสามารถทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

รุ่งทิพย์ ศรีทอง



1301163780

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	1
สารบัญภาพ	1
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	7
กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	19
ข้อมูลทั่วไปของอำเภอ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35



1301163780

BUU-IThesis 59930116 Independent study / revv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและ บัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี	45
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปการวิจัย	58
อภิปรายผล	61
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย	73



1301163780

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตารางที่ 2 การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสังขละบุรี จังหวัดชลบุรี	45
ตารางที่ 3 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	46
ตารางที่ 4 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	47
ตารางที่ 5 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	48
ตารางที่ 6 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	49
ตารางที่ 7 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	50
ตารางที่ 8 ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสังขละบุรี	51
ตารางที่ 9 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	52
ตารางที่ 10 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	53
ตารางที่ 11 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	54
ตารางที่ 12 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	55
ตารางที่ 13 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	56
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	57



1301163780

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ.....	10
ภาพที่ 3 โมเดลการรับรู้คุณภาพ (A model of perceived quality)	18



1301163780

BUU-IThesis 59930116 independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ ตามมาตรา 20 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง ใช้อำนาจตามมาตรา 8/1 การจัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นตามมาตรา 8 (4) และ (5) ให้เป็นไปตามที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางประกาศ โดยคำนึงถึงสภาพแห่งความพร้อมและความสะดวกในการให้บริการประชาชน (นิตยา โฆวงศ์ประเสริฐ, 2556)

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูงทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร์” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐคือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ชเนศ วงษ์ไทย, 2555)

กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรเป็นภารกิจหลักของที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ที่เน้นการให้บริการประชาชน ในด้าน การแจ้งเกิดแจ้งตาย การย้ายที่อยู่การเพิ่มชื่อ-จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร์ การขอเลขที่บ้านการรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร์ในการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎร์และบัตรประชาชนของที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรีมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ งานทะเบียนราษฎร์และงานบัตรประจำตัวประชาชน ในแต่ละวันมีสถิติประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการรับบริการ และไม่สามารถ



ให้บริการประชาชนได้ทันในเวลาราชการทำให้ประชาชนต้องมาใช้บริการในวันต่อไป จึงทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียน แต่ทางที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรีก็ไม่ได้นั่งนอนใจต่อปัญหาได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมีการสื่อสารโดยบอกจุดในการยื่นเอกสารเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทราบว่าต้องไปที่จุดไหนก่อนแล้วต้องมีขั้นตอนปฏิบัติอย่างไรบ้างเพื่อจะได้ไม่เกิดการที่ประชาชนยื่นเอกสารผิดจุดจนทำให้ต้องเสียเวลาแต่ด้วยจำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการจึงทำให้การให้บริการยังต้องใช้เวลาานาน (ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปสู่การปรับปรุงการทำงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

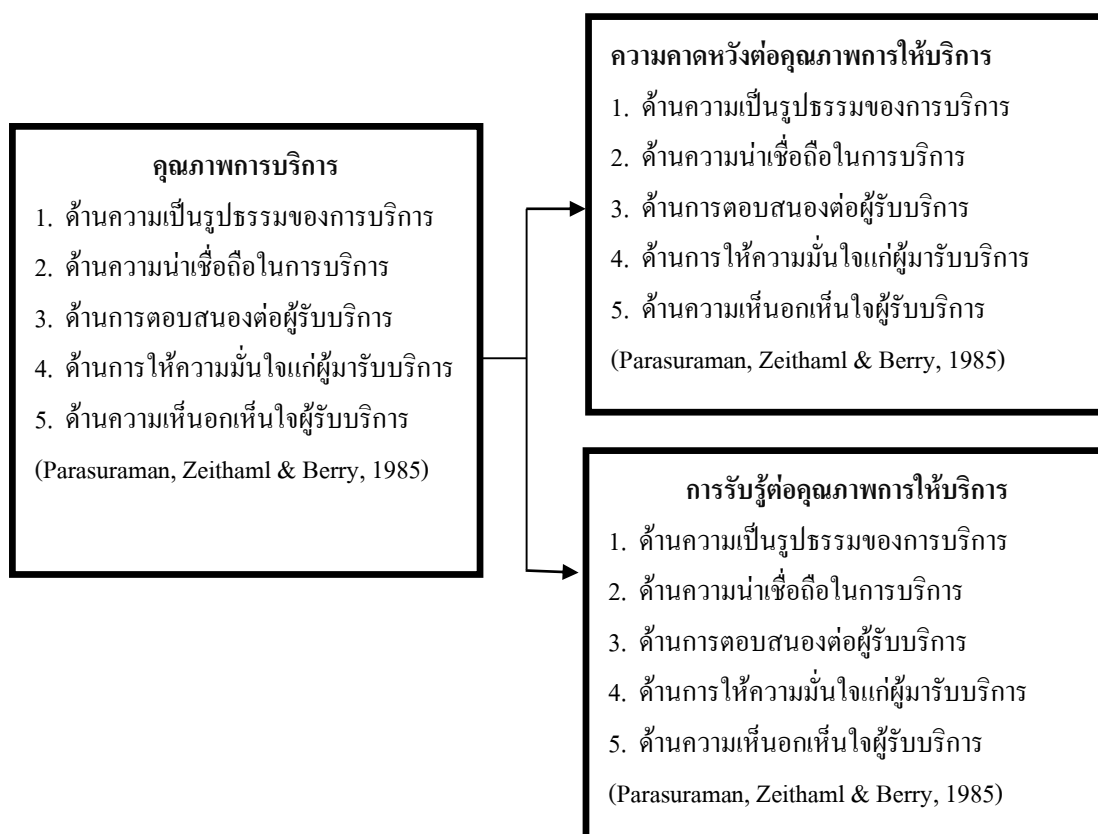
1. เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อความชัดเจนและครอบคลุมตามเนื้อหาของการวิจัยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเห็นว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประมวลผลการวิจัยและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรีเริ่มศึกษาค้นคว้าข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศอายุสถานภาพระดับการศึกษาอาชีพรายได้ และความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ

2. ตัวแปรตาม ตามทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1985) ได้แก่

- 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)
- 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

3. ตัวแปรตามความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985)

ได้แก่

- 3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 3.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)
- 3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 3.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

4. ตัวแปรตาม การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985) ได้แก่

- 4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 4.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)
- 4.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 4.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 4.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากร

ทำการศึกษาจากประชาชนที่มาขอรับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี



1301163780

BUU-IThesis 59930116 independent study / rev: 08032562 05:12:32 / seq: 43

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการได้รับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรีซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อยสวยงาม มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ และสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้
 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการประชาชนได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ มีการจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากและสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการได้อย่างถูกต้อง ให้ความเสมอภาคและยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ
 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นรวดเร็วถูกต้อง มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก อีกทั้งได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ
 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึงความรู้ความเข้าใจในการให้บริการไว้ใจได้และปลอดภัยรวมถึงมารยาทของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีที่แสดงออกทำให้มั่นใจในบริการที่ได้รับมีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวมถึงพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
 5. ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) หมายถึงการเอาใจใส่ให้ความสนใจต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ
- ความคาดหวัง หมายถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรีก่อนการให้บริการซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

การรับรู้ หมายถึง การบริการที่ประชาชนได้รับจากกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี หลังการใช้บริการซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ซึ่งในการวัดคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ถ้าการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทราบผลเปรียบเทียบที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชนกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
4. เพื่อเป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไปในระยะยาว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีหัวข้อสำคัญที่ทำการศึกษาคือ ลักษณะเฉพาะของการบริการ (Characteristic of service) จะทำการศึกษถึงความหมายของการบริการการประเมินประเภทของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างจากสินค้าของการบริการ เรื่องที่จะทำการศึกษาต่อไปคือคุณภาพการบริการ (Service quality) เพื่อให้ทราบความหมายและปัจจัยที่ก่อให้เกิดเป็นคุณภาพการบริการ และศึกษาเรื่องมิติคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและเกณฑ์ที่ใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการจะเป็นเกณฑ์สำคัญในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยที่คุณภาพการบริการเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังคุณภาพการบริการของลูกค้า (Customer expectations of service quality) ต่ำกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้า (Customer perceptions of service quality) ที่เกิดขึ้นจริง

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990, pp. 41-50) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการของบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า



1301163780

- 1.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
- 1.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 1.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 1.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า
เข้าใจง่าย
 - 2.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
 - 2.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้
ความสามารถ
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและ
วิจารณ์ญาณ
 - 4.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ
ความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
 - 5.1 ความสม่ำเสมอ
 - 5.2 ความพึงพาได้
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า
อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 - 7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 7.4 ปฏิบัติต่อผู้บริการเป็นอย่างดี



1301163780

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์

8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่นภาพพจน์ชื่อเสียง ฯลฯ

9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

9.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

9.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

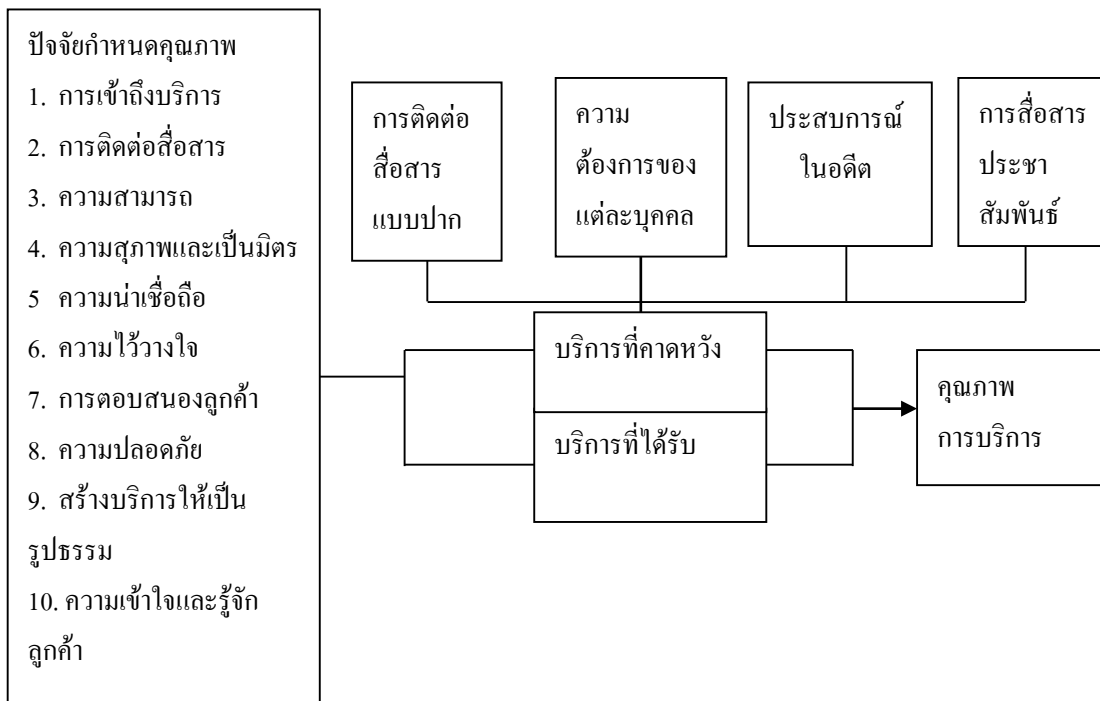
10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10.3 การให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคําบอกเล่าที่บอกต่อกันมาความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ



1301163780



ภาพที่ 2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

ลักษณะเฉพาะของการบริการ (Characteristic of service)

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจ การบริการในทุกแผนกขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากภาคธุรกิจบริการมีมูลค่าประมาณ 2 ใน 3 ของมูลค่าธุรกิจทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจให้บริการโดยตรง ขายสินค้าอย่างเดียวหรือทั้งขายสินค้าและขายบริการ การดำเนินชีวิตของคนเราปัจจุบันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อที่จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ”

การบริการ (Service) หมายถึงกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 48) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการหมายถึงเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมกับอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ (Kotler, 2009, p. 477) โดยมีความสอดคล้องกับที่ (Gronroos, 1990, p. 27 อ้างถึงใน สุมณา อยู่โพธิ์, 2544, หน้า 48) ได้ให้ที่มาของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นทุกกรณีจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน และ/ หรือลูกค้ากับบริษัทผู้ผลิตสินค้า และ/ หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า และความหมายดังกล่าวไม่ต่างกับความหมายการบริการที่ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรืองานที่ทำให้บุคคลอื่นเกิดการติดต่อ การดำเนินงาน โดยการบริการไม่สามารถจับต้องได้ การบริการที่ดีส่งเสริมให้การติดต่อเพิ่มขึ้น (Kinnear, 1987, p. 670 อ้างถึงใน สุมณา อยู่โพธิ์, 2544 หน้า , 48) แต่มีผู้ให้ความหมายว่าการบริการที่แตกต่างออกไปว่าบริการ คือ การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อบำบัดความต้องการและจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยมีการเน้นโดยที่จะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการเพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่ และการบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Lethinen, 1983, p. 477 อ้างถึงใน สุมณา อยู่โพธิ์, 2544, หน้า 48) โดยมีความสอดคล้องกับ (Crarens, 1997, p. 312 อ้างถึงใน สุมณา อยู่โพธิ์, 2544, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรมในการเพิ่มความพึงพอใจหรือการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้นการบริการ คือ กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่คนกลุ่มหนึ่งนำเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า หรือเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะตัวมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องอยู่รวมกับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ความหมายของการบริการกล่าวโดยสรุปกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

การบริการมีลักษณะเฉพาะด้านที่มีความแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ ผู้บริหารธุรกิจบริการต้องมีความเข้าใจความแตกต่างดังกล่าว เพราะมีความสำคัญต่อการออกแบบ โปรแกรมทางการตลาดให้รองรับกับลักษณะเฉพาะด้านการบริการ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา, 2547, หน้า 12 -13)

1. การบริการไม่คงที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability)

ระดับคุณภาพการบริการเปลี่ยนแปลงตามสถานที่ ผู้ให้บริการ หรือ เวลา ซึ่งแสดงขั้นตอนการให้บริการ และกระตุ้นเตือนพนักงานต้องระมัดระวังจุดที่มีโอกาสผิดพลาดรวมถึงการตรวจสอบความพอใจของลูกค้าโดยวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า การวิจัยตลาด ฯลฯ

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น การจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มการให้บริการมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

3. ไม่สามารถเก็บรักษาการบริการไว้ได้ (Perishability)

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการไม่สามารถเก็บรักษางานบริการเพื่อนำมาใช้ภายหลังได้ ส่งผลต่อช่วงเวลาที่มียูกค้าจำนวนน้อย หรือ ไม่มีลูกค้า ธุรกิจงานบริการจึงเสียโอกาสในการขายอย่างมาก ตัวอย่างเช่น ธุรกิจสายการบิน พบปัญหาในช่วงเวลาออกเทศกาลท่องเที่ยว หรือช่วงเวลาที่มียาตกภัย การก่อการร้ายที่ส่งผลต่อการเดินทางโดยเครื่องบินจะพบว่ามียานที่นั้งบนเครื่องบินว่างเป็นจำนวนมาก หากเปรียบเทียบกับช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสนับสนุนให้คนเดินทางจะพบว่ามียานที่นั้งไม่เพียงพอกับผู้ใช้โดยสารจำนวนมาก นักการตลาดบริการจึงต้องมีวิธีการจัดการอุปสงค์ และอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility)

ลูกค้าไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการประเมินผลงานบริการ ก่อนการตัดสินใจซื้อ เพราะงานบริการไม่มีตัวตน ตัวอย่างเช่น ลูกค้าไม่สามารถทราบผลการทำศัลยกรรมจะสวยงามมาก หรือน้อย ดังนั้น ลูกค้ามีความเสี่ยงสูงในการตัดสินใจซื้องานบริการ ลูกค้าจำเป็นต้องศึกษาหาข้อมูล จากกลุ่มลูกค้าที่มีประสบการณ์โดยตรงกับงานบริการประเภทเดียวกัน หรือจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าเชื่อถือ นักการตลาดบริการต้องนำเสนอคุณภาพของการบริการผ่านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถสังเกตได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและปลอดภัย พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สัญลักษณ์ขององค์กรที่สื่อความหมายแสดงความสามารถในผลงานบริการ และราคาที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรับประกันความพอใจ



1301163780

ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (2555หน้า , 5-7) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ

หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขกล่าวคือ

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการโดยผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรในระยะยาวได้เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจการค้าบริการทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตามเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อการแสดงผลออกถึงความเอาใจใส่

2.1.3 คำนึงถึงความสำคัญของการบริการ

2.1.4 การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมายโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดีกล่าวคือ

2.2.1 ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถ จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันทีโอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

สรุป การบริการเป็นสิ่งกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลายผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติ การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกและตลาดการค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับสภาวะการแข่งขัน ที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความหมายของคุณภาพการบริการ การวัดคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์ (2552, หน้า 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าโดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวังถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้



1301163780

ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549, หน้า 31) ได้กล่าวว่า การให้บริการลูกค้า (Customer service) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและตลาดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกันและเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่น ๆ ของกิจการด้วยในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้นเนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการเช่นความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าและสถานการณ์ในการแข่งขันคุณภาพการบริการ “คุณภาพ” (Quality) แบ่งออกได้เป็นหลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าและการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลักแต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการอย่างไรก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41-50) ศึกษาการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานขายหรืองานบริการด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการส่งมอบบริการอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 5 ช่องว่าง ดัง

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ระบุปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 5 ประการได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการยังทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญคือ

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. การบอกต่อแบบปากต่อปากเกี่ยวกับบริการ (Word-of-Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดย อาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการ บริการนั้น

3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past experiences) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับ ประสบการณ์ ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภค เช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External communications to customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อ ส่งเสริมการขายล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ที่จะได้รับ

การรับรู้บริการที่มีคุณภาพของลูกค้า

หลังจากที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังบริการที่มีคุณภาพแล้ว ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการ ก็คือการรับรู้บริการที่มีคุณภาพ (Perceived service) โดยที่การรับรู้เป็น กระบวนการ ซึ่งแต่ละบุคคลได้รับการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้าง ภาพที่มีความหมาย หรือหมายถึงกระบวนการความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคลที่มีต่อโลกที่เขา อาศัยอยู่ จากความหมายนี้จะเห็นว่าการรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย ภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการและอารมณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกคือ สิ่งกระตุ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และปริญญ์ ลักษิตานนท์ศุภกร, 2541, หน้า 335-336) หรือการรับรู้มี ความหมายกว้าง ๆ ว่าเป็นการแปลความหมายประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลประสบจริงโดยมี ความสอดคล้องกับที่ Assael (1992, p. 127 อ้างถึงใน รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 16) ให้ความหมายของการรับรู้ คือ การเลือก การจัดระบบ และการแปลความหมายของสิ่งกระตุ้นทาง สิ่งแวดล้อมและสิ่งกระตุ้นทางการตลาด เพื่อให้ได้ภาพที่สอดคล้องกัน และมีความหมายไม่ต่างจาก นวลศิริ เปาโรหิตซ์ (2532, หน้า 169) ได้กล่าวว่า การรับรู้คือ ขบวนการแปลความหมายสิ่งเร้าที่มา กระทบและประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเรา และในการแปลความหมายอย่างไรมันขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจในปัจจุบัน เป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลก ภายนอกให้กับเราเอง

ความหมายในมุมมองของนักจิตวิทยา ให้ความหมายของการรับรู้คือกระบวนการ เลือกสรร การจัดระบบงาน และการแปลความหมายงาน ข้อมูลที่รู้สึกไปสู่การมองภาพทางจิตใจที่

นำไปใช้ในกิจกรรมของบุคคล (Huffman, 1994, p. 111 อ้างถึงใน รัฐการณ์ ขวัญปัญญา, 2544, หน้า 16) ซึ่งมีความหมายที่คล้ายคลึงกับที่ (Benjamin, Hopleins & Nation (1994, p. 131 อ้างถึงใน รัฐการณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 16) กล่าวว่าการรับรู้ คือกระบวนการจัดระบบแปลความหมาย และกลั่นกรองข่าวสารด้วยความพินิจพิจารณาโดยมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุปการรับรู้คือ กระบวนการแปลความหมายของสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ของบุคคล โดยมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องหรือการรับรู้ คือกระบวนการที่บุคคลเลือกสรรจัดระบบ และสามารถแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลสัมผัสได้ให้เป็นภาพที่มีความหมายตามความรู้สึกของตน

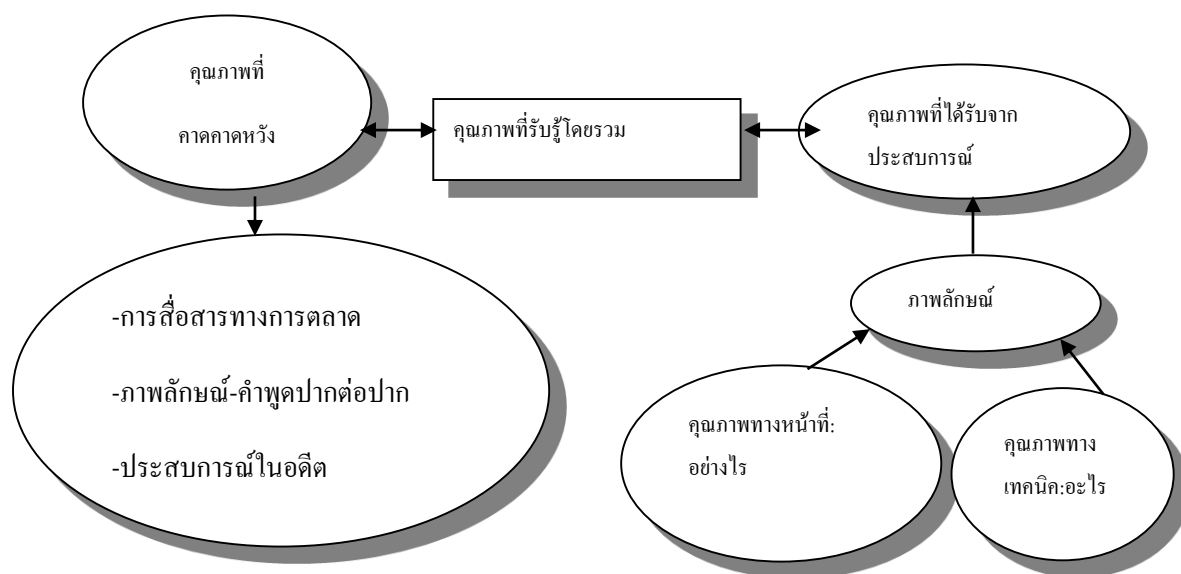
Gronroos (1990, p. 41) ได้เสนอโมเดลการรับรู้คุณภาพ (Model of perceived quality) ซึ่งได้อ้างอิงใน (Lehmann & Winer, 1997, p. 402) โดยอธิบายได้ว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ หรือคุณภาพที่ได้รับจากประสบการณ์อาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน

(Two basic quality dimensions) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process)
2. ให้บริการอย่างไร (How-technical of the outcome)

คุณภาพการรับรู้โดยรวมไม่เพียงเกิดจากตัวสินค้าหรือการปฏิบัติ แต่เกิดจากการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองด้วย โดยคุณภาพที่คาดหวังเกิดจากการสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ คำพูดปากต่อปากประสบการณ์ในอดีตและความจำเป็นของลูกค้า

การที่ลูกค้าสามารถรับรู้ว่าคุณภาพการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยหลักดังนี้ (Gronroos, 1990, p. 41 อ้างถึงใน รัฐการณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 16)



ภาพที่ 3 โมเดลการรับรู้คุณภาพ (A model of perceived quality)

กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการ

Spechler (1988) คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือกลยุทธ์รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการ จะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ กลยุทธ์การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการ ไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond) คือการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและทำการซื้อซ้ำ รวมถึงการมีความภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่งผลถึงผลกำไรระยะยาวที่ดี

2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance) คือ กิจกรรมการบริหารคุณภาพในส่วนที่มุ่ง ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะบรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ

3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, system and technology) คือเครื่องมือในการ ทำงาน เทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness) คือการตระหนักถึงคุณภาพของสินค้า และบริการอาจถือได้ว่าเป็นจุดแรกๆ ที่ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงตัวผลิตภัณฑ์ การรับรู้ในคุณภาพของการ บริการ

5. การฝึกอบรม (Training) คือความพยายามอย่างต่อเนื่องที่มุ่งพัฒนา Competencies ของ พนักงานและผลประกอบการขององค์กร

6. การมีส่วนร่วม (Involvement) คือความร่วมมือของบุคลากรคือความสำเร็จขององค์กร เพราะบุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด สำหรับบุคลากรต้องมีความเอาใจ ใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายไว้และต้องทำเต็มความสามารถ มีความสามัคคีในหมู่คณะ

7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การเป็นที่รู้จักและการได้รับการ ยอมรับจากลูกค้า หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ ในการ บริการ

Service quality effectiveness model จะพบว่าที่จุดศูนย์กลางหมายถึงลูกค้าในองค์กร ทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าภายในและภายนอกสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้นจะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กร นั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบและความสำคัญ ของกระบวนการนั้นวัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้น โดยตรงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของ การปรับปรุงคือลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเองคุณภาพคือสิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, 1990, Buzzell & Gale, 1987 อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา, 2547)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือเป็น กิจกรรมที่จัดรวมกับการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่อาจมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน

ความต้องการใช้ การฝึกอบรมวิธีใช้ให้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น หากต้องการที่จะเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค จะต้องยึดแนวคิดเดียวกันกับการเสนอขายสินค้า คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงจะขายได้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2549, หน้า 217-219)

การบริการ (Service) คือ การปฏิบัติ การกระทำ หรือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีสินค้าหรือไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ การปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่ไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548, หน้า 14)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการอย่างเป็นทางการอย่างรูปธรรมจากผู้ให้บริการ การให้บริการอาจควบคู่ไปกับการขายสินค้าหรือไม่ก็ได้ ดังนั้นการบริการจึงเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน (Performance) ความพยายาม (Efforts) หรือการกระทำใด ๆ ให้อีกฝ่าย โดยผู้รับบริการไม่ได้เป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ เหมือนการเป็นเจ้าของสินค้า (ชูชัย สมมติไกร, 2556, หน้า 362-374)

(Kotler, 2009) ความแตกต่างระหว่างบริการกับสินค้าการบริการแบ่งตามลักษณะเฉพาะที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง: การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ผู้บริโภคไม่สามารถสัมผัส มองเห็นได้เหมือนผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ได้ว่าบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้รับบริการนั้นแล้ว ซึ่งต่างจากการซื้อสินค้า เนื่องจากผู้บริโภคสามารถมองเห็น สัมผัส พิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนซื้อ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ ดังนั้นผู้บริโภคจึงมักมองหาสัญลักษณ์ที่เป็นเสมือนตัวแทนของคุณภาพของบริการ เช่น สถานที่ (Place) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อบุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ใช้จะดีด้วยเครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่ใช้จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจวัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้าสัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเรียกชื่อ ได้ถูกราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

ประการที่สอง: การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้และการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้

ซึ่งแตกต่างจากการผลิตและจำหน่ายสินค้าตรงที่สินค้าต้องมีการผลิต จัดเก็บ และการจำหน่าย จึงจะมีการบริโภคเกิดขึ้นแต่การบริการผู้รับบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่ต้องให้บริการโดยบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการหนึ่งคนไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายคนได้ในเวลาเดียวกัน ในขณะที่สินค้าสามารถแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคได้ สามารถผลิตได้ครั้งละเป็นจำนวนมากและสามารถแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยขายให้ผู้บริโภคพร้อมกันหลาย ๆ รายได้

ประการที่สาม: การบริการมีความแตกต่างหลากหลายและไม่มีความแน่นอน (Variability) การบริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ เนื่องจากความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ เวลาสถานที่และผู้ให้บริการที่ต่างกัน ก็สามารถส่งผลให้การบริการมีความแตกต่างกัน ในขณะที่การผลิตสินค้ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักรและกระบวนการผลิตที่สามารถเตรียมพร้อมตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพได้ง่ายกว่า ดังเห็นได้จากการเข้าไปรับประทานอาหารร้านเดียวกันเวลาต่างกัน แต่รสชาติอาหารต่างกัน หรือการตัดผมจากช่างคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานไม่พร้อมให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายหรือจิตใจ ก็จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการได้ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ

ประการที่สี่: การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถทำการผลิตและเก็บรักษาไว้ล่วงหน้าเพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์ ซึ่งปัญหาของธุรกิจบริการ คือ ความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ต่างกัน เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วยอาจทำให้เกิดการบริการที่ไม่เพียงพอและสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่น ๆ ที่ผู้บริการไม่สามารถบริการได้ หรือเกิดความสูญเปล่ากับพนักงานคนที่อยู่ว่าง ๆ เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการน้อย ต่างจากธุรกิจผลิตสินค้าที่สามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าได้ และการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่ลดลงหรือเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งการบริการไม่สามารถทำได้

โดยทั่วไปการจำหน่ายสินค้าและบริการออกจากกันอย่างสมบูรณ์อาจทำได้ยาก เนื่องจากการซื้อสินค้าในบางอย่างอาจมีทั้งการซื้อสินค้าและบริการรวมอยู่ด้วยกัน เช่น การรับประทานอาหารในร้านอาหาร นอกจากจะเป็นซื้อสินค้าอย่างอาหารแล้ว ยังเป็นการซื้อบริการจากการการ



1301163780

เช่นการต้อนรับ การปรุงอาหาร การดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น ดังนั้น Lovelock and Wirz (2004) จึงได้กำหนดลักษณะสำคัญ 3 ประการที่ทำให้การซื้อสินค้ากับการบริการมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. การสัมผัสจับต้องได้ (Search attributes) หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ ทำให้ผู้บริโภคประเมินผลิตภัณฑ์ก่อนการซื้อได้

2. การรับประสบการณ์ได้ (Experience attributes) หมายถึงคุณลักษณะที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้หรือมีประสบการณ์ได้เมื่อมีการรับบริการจริง

3. ความยากต่อการประเมิน (Credence attributes) หมายถึง คุณลักษณะที่ยากต่อการประเมินด้วยความมั่นใจแม้ว่าจะบริโภคไปแล้วทำให้ผู้บริโภคต้องมีความมั่นใจและวางใจว่าจะได้รับประโยชน์จากการบริการนั้นในอนาคต

Lovelock and Wirtz (2004) ได้จำแนกประเภทของการบริการ ตามระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ในการบริการ (Level of customer contact with service) ออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมทั้งกระบวนการ (People processing) คือ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมด้วยตนเองตลอดกระบวนการ เช่น บริการร้านตัดผม การรับประทานอาหารในภัตตาคาร การพักในโรงแรม และโรงพยาบาล เป็นต้น

2. การบริการที่เน้นทรัพย์สินของ (Possession processing) คือ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมจำกัดอยู่เพียงแค่การนำสิ่งของเครื่องใช้มารับบริการและกลับมารับคืนภายหลัง โดยมีการบรรยายถึงปัญหาที่ต้องนำสิ่งของมารับบริการ เช่น การใช้บริการทำความสะอาด การซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ

3. การบริการที่เน้นการให้สมอง (Mental stimulus processing) คือ การบริการที่ลูกค้าได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการและมีการคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับข้อมูลเหล่านั้น เช่น การใช้บริการที่ปรึกษา การรับฟังทางวิทยุ การชมรายการโทรทัศน์

4. การบริการที่เน้นการประมวลข้อมูล (Information processing) คือ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วมในแง่ของการประมวลข้อมูลเฉพาะ และได้รับเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลเหล่านั้นในภายหลัง เช่น การใช้บริการวิจัย การประกันสุขภาพ

ปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังนี้ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 372-373)

1. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการรวดเร็วและทันท่วงที

3. สมรรถนะ (Competence) หมายถึงการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสุภาพเป็นมิตร(Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง มีน้ำใจ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ รวมถึงการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ด้วย

6. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ปลอดภัยจากความ เคลือบแคลงใจความน่าสงสัย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

7. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ความง่ายของการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย การพูดจาและให้ข้อมูลที่ง่ายต่อความเข้าใจ และรับฟังความเห็นจากลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (Understanding of customer) หมายถึง การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (Appearance) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพหรือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

เนื่องจากลักษณะเฉพาะของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นได้ส่งผลให้ ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ และอาจส่งผลให้ผู้บริโภคไม่รู้ว่าคาดหวัง อะไรจากบริการ โดยปกติทั่วไปในการประเมินคุณภาพของบริการ ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์จาก ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัด ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดี เพื่อให้สามารถประเมินและคาดการณ์ถึงความคาดหวังของผู้บริโภค สามารถนำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เป็นเกณฑ์ในการ พิจารณาเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคตามแนวคิด 6Ws และ 1H ดังนี้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2549, หน้า 220-223)

Who-ผู้บริโภครวมเป้าหมายคือใคร

What-ผู้บริโภครมีความต้องการอะไรจากการบริการ

Why-ทำไมผู้บริโภครจึงต้องการความพึงพอใจจากการบริการนั้น

Who-ใครมีส่วนในการตัดสินใจบ้าง

How-ผู้บริโภคมีวิธีในการตัดสินใจซื้ออย่างไร

When-เมื่อใดที่ผู้บริโภคมีท่าทีพร้อมที่จะซื้อ

Where-ผู้บริโภคพอใจ หรือชอบที่จะซื้อบริการจากที่ไหน/ แหล่งใดมากกว่ากัน

จากการตอบคำถามข้างต้น จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์หาคำตอบและช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่าง การบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 การคาดเดาความคาดหวังของผู้บริโภค เกิดจากความผิดพลาดในการประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ซึ่งมีความแตกต่างจากสิ่งที่ธุรกิจคิดว่าผู้บริโภคคาดหวังจะได้จากการบริการ (Company perception of customer expectation) และมักเป็นไปตามแนวทางตรงกันข้ามกัน คือ ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังสูงกว่าในสิ่งที่ได้รับการบริการ สามารถแก้ไขได้โดยธุรกิจควรมีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดีและความสำคัญกับการวิจัยการตลาด

ช่องว่างที่ 2 การกำหนดมาตรฐานการบริการไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของธุรกิจที่มีต่อความคาดหวังของผู้บริโภค เกิดจากมาตรฐานและการออกแบบงานบริการสำหรับผู้บริโภค (Customer-driven service design and standard) กับการบริการที่ธุรกิจคิดว่าผู้บริโภคคาดหวังไว้ (Company perception of customer expectation) สามารถแก้ไขได้โดยความร่วมมือของพนักงานและการอุทิศตนของผู้บริหารธุรกิจ ในการกำหนดเป้าหมายของธุรกิจ การกำหนดมาตรฐานของงานและการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงของการให้บริการแก่ผู้บริโภค

ช่องว่างที่ 3 การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ เกิดจากการส่งมอบบริการ (Service delivery) กับมาตรฐานและการออกแบบงานบริการสำหรับผู้บริโภค (Customer-driven service design and standard) แก้ไขได้โดยจ้างบุคลากรที่เหมาะสมกับงานบริการ พัฒนาบุคคล โดยจัดให้มีการฝึกอบรมอยู่เสมอ เน้นการทำงานเป็นทีมและรักษามูลค่าบริการที่มีคุณภาพไว้

ช่องว่างที่ 4 การให้บริการที่เกิดขึ้นจริงไม่สอดคล้องกับการสื่อสารทางการตลาดที่สับสนออกไปเกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค (External communication of customer) และการส่งมอบบริการ (Service delivery) แก้ไขได้โดยให้การสื่อสาร การโฆษณา การบริการที่สามารถเกิดขึ้นได้จริง ควรมีการจัดการระบบภายในธุรกิจและควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการบริการที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการใช้บริการ

ช่องว่างที่ 5 สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับการบริการที่ได้รับเกิดขึ้นระหว่างการบริการที่ผู้บริโภคได้รับ (Perceived service) และสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง (Expected service) ธุรกิจจะต้องทำการวิจัยตลาด มีการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจและ



1301163780

ทำการผูกขาดผู้บริโภคโดยการบริการที่มีคุณภาพจึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่
ผู้บริโภคคาดหวังให้ตรงกับบริการที่ผู้บริโภคได้รับ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการหรือหัวใจสำคัญของการบริการที่มี
คุณภาพประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ใช้บริการมักมีจุดมุ่งหมายและ
ความคาดหวังต่อการใช้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และ
สามารถจัดการการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้คุณภาพของ
การบริการประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานที่ดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีของสถานที่ให้บริการควรสะอาด เรียบร้อย สวยงาม มีอุปกรณ์และ
เครื่องมือที่ทันสมัย

2. ความคาดหวังของผู้บริการ (Expectation) ผู้ให้บริการต้องรู้ถึงความคาดหวังขั้น
พื้นฐานของผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ จึงจะทำให้
ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการและเกิดการยอมรับและกลับมาใช้บริการซ้ำ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจ ดูแลบุคลการ
และเครื่องมือให้มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา เพราะประสิทธิภาพของการบริการ
ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ หากผู้ให้บริการพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการของ
ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและทันใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) การบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบ
ผู้ใช้บริการคือคุณภาพของการให้บริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) หลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุดคือ การให้
ความสนใจอย่างจริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับทุกคนอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างเสมอ
ภาคเท่าเทียม เพราะผู้มาใช้บริการทุกคนต่างก็ต้องการการบริการที่ดีมีคุณภาพเหมือน ๆ กัน

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การให้บริการด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
ทำที่สุภาพอ่อน โยนของผู้ให้บริการ การให้บริการที่อบอุ่นและมีความเป็นกันเอง ส่งผลให้ผู้มาใช้
บริการเกิดความรู้สึกรับประทับใจ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) การบริการที่มีระบบ
มีขั้นตอนที่เป็นแบบแผนชัดเจนย่อมประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก การบริการที่สอดคล้องกับ
ความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่หากผู้ให้บริการมีแบบแผนขั้นตอนที่ดีก็จะ
ช่วยให้การบริการนั้น ๆ ประทับใจผู้บริโภคได้



1301163780

สามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภคบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้โดยมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพของการบริการ การประเมินคุณภาพของการบริการจะใช้การประเมินคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้ทราบถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการเข้า

จากที่ได้ศึกษาข้อมูลผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ (Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990) ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและนำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

ข้อมูลทั่วไปของอำเภอ

ความเป็นมาของอำเภอ

เดิมทีเดียวสัตหีบแยกออกจากอำเภอบางละมุง เพื่อดังเป็นกิ่งอำเภอ เมื่อปี พ.ศ. 2480 ประกอบด้วย ตำบลสัตหีบ และตำบลนาจอมเทียนของอำเภอบางละมุงก่อนในที่สุดได้รับประกาศแต่งตั้งเป็น “อำเภอสัตหีบ” เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2496 ดังปรากฏอยู่ในหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 70 ตอนที่ 17 ลงวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2496 โดยมีนายอำเภอคนแรกชื่อนายชุมพล อุทยานิก สัตหีบเป็นสถานที่สวยงามมาก ประกอบด้วยภูเขาสูงหลายลูกสลับซับซ้อน มีอากาศร่มรื่น ทะเลสีคราม และมีอ่าวที่สวยงาม เช่น อ่าวดวงตาล (มีต้นตาลขึ้นเป็นทิวแถว) เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของชาวสัตหีบ นอกจากนี้ยังมีอ่าวเตยงาม หรืออ่าวตากัน อันเป็นอ่าวที่สวยงามสงบเงียบปราศจากคลื่นลม และเป็นที่ตั้งของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีเรื่องเล่ากันว่า ตากันเป็นผู้มาตั้งรกรากที่สัตหีบเป็นคนแรก และบริเวณชายทะเลตะวันออก (แถว ๆ สัตหีบ) มีโจรสลัดชุกชุมมาก เป็นพวกที่คอยดักปล้นสดมภ์เรือต่าง ๆ มากมาย ตากันเป็นผู้มีความสามารถและมีวิชาอาคมไม่กลัวโจรสลัด ได้มาตั้งรกรากอยู่ที่อ่าวไก่เตี้ย ต่อมาเสด็จในกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์เริ่มปรับปรุงสัตหีบเป็นฐานทัพเรือ ได้ทรงคุ้นเคยกับตากันและท่านยังได้รับของขวัญจากตากันหลายอย่าง ต่อมาทางทหารเรือต้องการอ่าวตากันทั้งหมด ตากันจึงย้ายมาอยู่บริเวณหลังตลาดสัตหีบ ถ้าจะพิเคราะห์คำว่า "สัตหีบ" หลายท่านให้ความคิดเห็นว่า "สัตต" แปลว่า เจ็ด "หีบ" หมายถึง หีบ ฉะนั้นคำว่า สัตหีบ ก็น่าจะแปลว่า หีบเจ็ดใบ ซึ่งสอดคล้องตามตำนานประวัติเจ้าแม่แหลมเทียนว่าได้นำพระราชาลงในหีบเจ็ดใบเพื่อหลบหนียักษ์ อีกหลักฐานหนึ่งมาจากกองประวัติศาสตร์ทหารเรือระบุว่า เมื่อปี พ.ศ. 2464 ล้นเกล้ารัชกาลที่ 6 ได้เสด็จตรวจเยี่ยมหัวเมืองชายทะเล เพื่อจะสร้างแนวป้องกันชายฝั่งทะเลด้านนอกเพิ่มขึ้น เพราะมีป้อมพระจุลจอมเกล้า ๆ ที่ปากน้ำ

สมุทรปราการนั้น ไกล่พระนครมากเกินไป จึงทรงดำริหัวเมืองชายทะเลฝั่งตะวันออก เป็นที่ตั้ง กองทัพเรือ เพื่อตรวจตรารักษาฝั่งและเขตน่านน้ำใหญ่ จึงพระราชทานนามว่า “สัตหีบ” เนื่องจาก พระองค์ทรงเห็นเกาะ 7 เกาะ เป็นที่กำบังลมให้แก่หมู่เรือได้ดี หากจะมีการตั้งฐานทัพเรือที่นี่ คำว่า “สัตหีบ” หมายถึงที่กำบังเจ็ดแห่ง (สัต-เจ็ด และหีบ-ที่บัง) อันหมายถึงเกาะต่าง ๆ กล่าวคือ เกาะพระ, เกาะขอม, เกาะหมู, เกาะเตาหม้อ, เกาะเนรม, เกาะสันถลาม และเกาะเลา

คำขวัญของอำเภอสัตหีบ “อนุรักษ์เต่าทะเล เสน่ห์ธรรมชาติ อภิวัตน์หลวงปู่โอ เจ้าจักรพรรดิ ไร่ใหญ่ ไหว้กรมหลวงชุมพร ถิ่นขจรราชธานี”

วิสัยทัศน์อำเภอสัตหีบ “เป็นเมืองนำอยู่ คู่สังคมแห่งการเรียนรู้ คู่แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ปราศจากมลภาวะ แหล่งผลิตสินค้าปลอดภัย มุ่งสู่คุณภาพชีวิตที่ดี และสังคมอยู่เป็นสุข”

ที่ตั้ง อำเภอสัตหีบตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดชลบุรี ติดชายฝั่งทะเลด้านทิศตะวันออกของ อ่าวไทย อยู่ห่างจากจังหวัดชลบุรีไปทางทิศตะวันออก ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนน สุขุมวิท) ประมาณ 84 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวมทั้งอำเภอประมาณ 217,122 กิโลเมตร คิดเป็นเนื้อที่ 217,575 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อ ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี, ทิศใต้ ติดต่อกับอ่าวไทย, ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และอำเภอบ้านฉาง จังหวัด ระยอง, ทิศตะวันตก จรดอ่าวไทย

ภาพรวมของบริบท อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน
 - 1.1 การคมนาคมขนส่งสะดวก (ทางรถยนต์ รถไฟ เครื่องบินและทางเรือ)
 - 1.2 มีไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน
 - 1.3 มีน้ำใช้ทุกครัวเรือนทั้งประปา/ บาดาลและมีแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคตลอดปี
 - 1.4 โทรศัพท์มีสัญญาณสามารถใช้งานได้ทุกหมู่บ้าน
 - 1.5 มีบริการรถยนต์ตู้
 - 1.6 มีบ้านจัดสรรซึ่งเป็นแหล่งพักอาศัยที่มีคุณภาพ
2. ทรัพยากรธรรมชาติ/ สิ่งแวดล้อม
 - 2.1 มีภูเขาล้อมรอบที่ยังอุดมสมบูรณ์
 - 2.2 มีชายหาดที่สะอาดคงความเป็นธรรมชาติ
 - 2.3 มีการอนุรักษ์ธรรมชาติโดยการ
 - 2.3.1 ปลุกป่าชายเลน/ อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล
 - 2.3.2 ปลุกป่าในวันสำคัญต่าง ๆ ในทุกพื้นที่ เช่น วันที่ 12 สิงหาคม และวันที่ 5

ธันวาคม

- 2.4 มีการอนุรักษ์ในการจับสัตว์น้ำนอกฤดูวางไข่ โดยขอความร่วมมือกับชาวประมง
3. เศรษฐกิจ/ การลงทุนภาคเอกชน
 - 3.1 มีโรงแรมระดับ 5 ดาว
 - 3.2 มีสวนสนุก/ สวนน้ำ
 - 3.3 มีการปลูกพืชทางเศรษฐกิจ
 - 3.4 มีอาชีพการประมง
4. การปกครอง
 - 4.1 มีค่ายทหารขนาดใหญ่ 4 ค่ายและเล็ก ๆ
 - 4.2 มีกำนันผู้ใหญ่บ้านครบ 41 หมู่บ้าน
 - 4.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง (ทม. 1 แห่ง, ทต. 5 แห่ง, อบต. 2 แห่ง)
 - 4.4 ส่วนราชการในสังกัด
5. ปัจจัยลบความเสี่ยง
 - 5.1 ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด
 - 5.2 ปัญหาแรงงานต่างด้าว
 - 5.3 ปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ
 - 5.4 ปัญหาการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. สิ่งดึงดูด/ น่าสนใจของอำเภอ
 - 6.1 เรือรบหลวงจักรีนฤเบศร์
 - 6.2 สวนนงนุช
 - 6.3 ไร่่องุ่นซิลเวอเรล
 - 6.4 ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล
 - 6.5 พระพุทธรูปแกะสลักเขาชีจรรย์
 - 6.6 วัดหลวงพ่อดี
 - 6.7 สวนกรมหลวงชุมพร กองทัพเรือ
 - 6.8 โลมาโชว์
 - 6.9 โรงละครอสังการ
 - 6.10 มิโมซ่า
 - 6.11 วิหารเซียน
7. แผนหลักองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น
 - 7.1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน



1301163780

BUU_1Thesis_59930116_independent_study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

- 7.2 มีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน
- 7.3 มีการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ
- 7.4 การพัฒนาสังคม
- 7.5 มีการปรับภูมิทัศน์ให้เป็นเมืองน่าอยู่
- 7.6 มีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- 7.7 มีการแก้ไขปัญหาหยาเสพติด
- 7.8 มีการแก้ไขปัญหาสังคมสิ่งแวดล้อม
- 8. ศึกษา วัฒนธรรม สังคม ศักยภาพคนท้องถิ่น
 - 8.1 ประเพณีวันไหลสตั๊ดหีบและวันไหลในพื้นที่ทุกตำบลหมู่บ้าน
 - 8.2 ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
 - 8.3 ประเพณีลอยกระทง
 - 8.4 งานบุญกลางบ้าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ใช้สูตรของ Yamane ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก



1301163780

BUU-IThesis 59930116 Independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ สมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิงหา เกตุแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดแตกต่างกันและประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิสุทธิ กายรสสุวรรณ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 15 -25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท และประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นบ้านพักอาศัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดงภาพรวมทั้งหมด 5 ด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับดีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเปรียบเทียบด้านเพศอายุการศึกษาอาชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้ากับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดงพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศอายุการศึกษาอาชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

บงกช สิงหะ (2550) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ดังนี้

ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ชนชนก หลักบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูงเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ใช้ติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการในทุกด้าน และปัญหา

ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ (1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด (2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป (3) ควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ชลิตา ประทีปทอง (2554) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 500 คน ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่าระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และส่วนปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพขาดการพัฒนากระบวนการบริการสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกสภาพด้านการตอบข้อซักถามของพนักงานให้บริการบางรายยังไม่เพียงพอ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อร้องเรียน การให้คำปรึกษาไม่ทั่วถึง

ทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลาดาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลาดาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลาดาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล สะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามานับที่ข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความ พึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและ การกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึง

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ศิริวรรณ จุลแก้ว โสภิน สุคตะอาด และ ชัชฎาภรณ์ บุญชวงค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาลเมืองทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการ ให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ



1301163780

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการหากเป็นเด็กจะทำการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่นำมาเข้ารับบริการ โดยต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 25,000 คน (ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการหากเป็นเด็กจะทำการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่นำมาเข้ารับบริการ โดยต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไปในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 25,000 คน โดยคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%



1301163780

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{25,000}{1 + 25,000 \times (0.05)^2}$$

$$n = 394 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ 394 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง โดยจะเก็บจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการในบัตรคิวที่ 1-50 ในแต่ละวัน โดยแจกแบบสอบถามขณะที่รอรับบัตรคิวและรอเก็บแบบสอบถามหลังจากที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 8 วัน ซึ่งในแต่ละวันกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สามารถให้บริการได้วันละ 140 คิว

2. หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จะทำการเก็บตัวอย่างจากผู้ปกครองที่นำมาเข้ารับบริการ

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจะเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ตามหมายเลขรับรองจริยธรรมการวิจัยของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจที่ 102-2561 โดยการปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอย่างเป็นที่สุด หากผู้วิจัยดำเนิน



1301163780

การเก็บข้อมูลรวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้นจะสรุปและอภิปรายผลเป็นภาพรวมโดยไม่เปิดเผยชื่อ
กลุ่มตัวอย่างและจะทำลายข้อมูลเมื่อจัดทำวิจัยเสร็จสิ้น โดยไม่ให้เกิดความเสียหายหรือเชื่อมโยงไป
ยังกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยทำการศึกษาจาก
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและ
บัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี มากำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่ง
ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบหรือตรวจสอบ
รายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงาน
ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

1. คุณภาพการบริการที่ท่านรับรู้ จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด
โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่ให้
ความสำคัญในแต่ละด้าน แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ
ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพ
การให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี โดยใช้สูตร
ในการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

โดยนำไปกำหนดขนาดของชั้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight mean score) โดยให้แต่ละหน่วยมีช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
3.26-4.00	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด
2.51-3.25	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
1.76-2.50	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
1.00-1.75	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

2. คุณภาพการบริการที่ท่านคาดหวัง จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่ให้ ความสำคัญในแต่ละด้าน แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

โดยนำไปกำหนดขนาดของชั้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight mean score) โดยให้แต่ละหน่วยมีช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
3.26-4.00	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด
2.51-3.25	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
1.76-2.50	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
1.00-1.75	มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีการนำแบบสอบถามของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) มาปรับใช้ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ ความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา จากนั้นนำมาแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ความครบถ้วนตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1.1 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ตำแหน่งอาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา



1301163780

1.2 ดร.อุษณกร ทาวะรัมย์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 นายอภิวัฒน์ สาลีวัน ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .974 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป และในแต่ละด้าน ดังนี้

คุณภาพการบริการที่ท่านคาดหวัง

- | | |
|---|------------------|
| (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ค่า Alpha = .972 |
| (2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ | ค่า Alpha = .969 |
| (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .889 |
| (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ | ค่า Alpha = .887 |
| (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .890 |

คุณภาพการบริการที่ท่านรับรู้

- | | |
|---|------------------|
| (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ค่า Alpha = .807 |
| (2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ | ค่า Alpha = .866 |
| (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .883 |
| (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ | ค่า Alpha = .837 |
| (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | ค่า Alpha = .851 |

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ โดยผู้ศึกษาดำเนินการไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง และรับคืนด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ณ จุดรับบัตรคิวก่อนเข้ารับบริการในบัตรคิวที่ 1 ถึงคิวที่ 50ในแต่ละวัน ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ ตำราทางวิชาการ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ



1301163780

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ในการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายถึงข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกันโดยใช้ Paired samples test

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

โดยใช้เกณฑ์ของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

การรับรู้จริง \geq ความคาดหวัง = การบริการนั้นมีคุณภาพ

การรับรู้จริง $<$ ความคาดหวัง = การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากผู้ตอบแบบสอบถามได้จำนวน 400 คน และได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์แทนความหมาย

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้



1301163780

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 400)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	42.50
หญิง	230	57.50
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	13	3.25
21-30 ปี	51	12.75
31-40 ปี	224	56.00
41-50 ปี	47	11.75
มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี	65	16.25
สถานภาพ		
โสด	162	40.50
สมรส	146	36.50
หม้าย	73	18.25
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	19	4.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	34.50
ปริญญาตรี	245	61.25
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.25
รายได้เฉลี่ย		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000บาท/ เดือน	33	8.25
15,001-25,000 บาท/ เดือน	236	59.00
25,001-35,000 บาท/ เดือน	85	21.25
มากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป/ เดือน	46	11.50

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 400)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานเอกชน	19	4.75
ธุรกิจส่วนตัว	113	28.25
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	197	49.25
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	37	9.25
เกษตรกร	34	8.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีข้อมูล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 เป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นอันดับแรก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา อายุมากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด เป็นอันดับแรก มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา สมรส จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 หม้าย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นอันดับแรก มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และอันดับสุดท้ายสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/ เดือน เป็นอันดับแรก มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา รายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาท/ เดือน มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป/ เดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เป็นอันดับแรก มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 พ่อบ้าน/ แม่บ้าน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

(n = 400)				
คุณภาพการบริการที่รับรู้จริง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.76	0.39	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	2.73	0.48	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.85	0.41	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	2.65	0.48	มาก	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.39	0.55	น้อย	5
รวม	2.67	0.33	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$) และ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 3 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

(n = 400)

ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาชนที่มารับ บริการ	91 (22.75)	244 (61.00)	65 (16.25)	0.00 (0.00)	3.07	0.62	มาก	1
2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนอย่าง เพียงพอ	23 (5.75)	287 (71.75)	90 (22.50)	0.00 (0.00)	2.83	0.50	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบข้อ สงสัย หรือการให้คำแนะนำ	4 (1.00)	221 (55.25)	175 (43.75)	0.00 (0.00)	2.57	0.51	มาก	4
4. มีการจัดสถานที่ให้บริการ ที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	32 (8.00)	178 (44.50)	190 (47.50)	0.00 (0.00)	2.61	0.63	มาก	3
		รวม			2.76	0.39	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07$) รองลงมา คือมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83$) และ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.61$)



1301163780

ตารางที่ 4 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

(n = 400)

ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
5. มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	35 (8.75)	228 (57.00)	137 (34.25)	0.00 (0.00)	2.75	0.60	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค	18 (4.50)	201 (50.25)	181 (45.25)	0.00 (0.00)	2.59	0.57	มาก	5
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	63 (15.75)	245 (61.25)	92 (23.00)	0.00 (0.00)	2.93	0.61	มาก	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้	47 (11.75)	189 (47.25)	164 (41.00)	0.00 (0.00)	2.71	0.66	มาก	3
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานทะเบียนและบัตรแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง	45 (11.25)	186 (46.50)	169 (42.25)	0.00 (0.00)	2.69	0.66	มาก	4
		รวม			2.73	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$) รองลงมา คือมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 5 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
10. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้ บริการ	16 (4.00)	328 (82.00)	56 (14.00)	0.00 (0.00)	2.90	0.41	มาก	2
11. เจ้าหน้าที่ให้การ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง	35 (8.75)	322 (80.50)	43 (10.75)	0.00 (0.00)	2.98	0.44	มาก	1
12. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	58 (14.50)	170 (42.50)	172 (43.00)	0.00 (0.00)	2.72	0.70	มาก	4
13. มีการแสดงตัวอย่างการ รับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ ดูอย่างชัดเจน สะดวกใน การเข้ารับบริการ	45 (11.25)	233 (58.25)	122 (30.50)	0.00 (0.00)	2.81	0.61	มาก	3
		รวม			2.85	0.41	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.98$) รองลงมา คือผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 2.90$) และ มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวก ในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.81$)



1301163780

ตารางที่ 6 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

(n = 400)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	35 (8.75)	227 (56.75)	138 (34.50)	0.00 (0.00)	2.74	0.60	มาก	1
15. มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ	35 (8.75)	180 (45.00)	185 (46.25)	0.00 (0.00)	2.63	0.64	มาก	3
16. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	32 (8.00)	192 (48.00)	176 (44.00)	0.00 (0.00)	2.64	0.62	มาก	2
17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการบริการ	13 (3.25)	220 (55.00)	167 (41.75)	0.00 (0.00)	2.62	0.55	มาก	4
		รวม			2.65	0.48	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$) และ มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.63$)

ตารางที่ 7 คุณภาพบริการที่รับรู้จริงด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้จริง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
18. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ	13 (3.25)	245 (61.25)	142 (35.50)	0.00 (0.00)	2.68	0.53	มาก	1
19. เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ	13 (3.25)	220 (55.00)	167 (41.75)	0.00 (0.00)	2.62	0.55	มาก	2
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของ ประชาชน	0.00 (0.00)	191 (47.75)	209 (52.25)	0.00 (0.00)	2.48	0.50	มาก	5
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการถือ ผลประโยชน์ของประชาชน เป็นเรื่องสำคัญที่สุด	16 (4.00)	190 (47.50)	194 (48.50)	0.00 (0.00)	2.56	0.57	มาก	4
22. เจ้าหน้าที่ ขอมรับคำ ตำหนิตติชม พร้อมรับคำตำหนิ ไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่ เต็มใจ	16 (4.00)	196 (49.00)	188 (47.00)	0.00 (0.00)	2.57	0.57	มาก	3
		รวม			2.39	0.55	น้อย	

จากตารางที่ 7 พบว่าการรับรู้จริงที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.68$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.62$) และ เจ้าหน้าที่ ขอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.57$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 8 ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี

(n = 400)

คุณภาพการบริการที่คาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.16	0.78	น้อย	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	2.34	0.78	น้อย	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.53	0.56	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	2.51	0.56	มาก	2
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.39	0.55	น้อย	3
รวม	2.39	0.57	น้อย	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.51$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$)

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

(n = 400)

ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาชนที่มารับ บริการ	50 (12.50)	59 (14.75)	222 (55.50)	69 (17.25)	2.23	0.87	น้อย	1
2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนอย่าง เพียงพอ	37 (9.25)	70 (17.50)	224 (56.00)	69 (17.25)	2.19	0.82	น้อย	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบข้อ สงสัย หรือการให้คำแนะนำ	24 (6.00)	83 (20.75)	186 (46.50)	107 (26.75)	2.06	0.84	น้อย	4
4. มีการจัดสถานที่ให้บริการ ที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	37 (9.25)	73 (18.25)	220 (55.00)	70 (17.50)	2.19	0.83	น้อย	3
			รวม		2.16	0.78	น้อย	

จากตารางที่ 9 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.23$) รองลงมา คือมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ กับ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.19$)

ตารางที่ 10 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

(n = 400)

ด้านความน่าเชื่อถือในการ บริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
5. มีการจัดเตรียมเอกสารและ แบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหา ยุ่งยากในขั้นตอนการรับ บริการ	51 (12.75)	56 (14.00)	263 (65.75)	30 (7.50)	2.32	0.79	น้อย	4
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ กับผู้มารับบริการอย่างเสมอ ภาค	25 (6.25)	123 (30.75)	182 (45.50)	70 (17.50)	2.26	0.81	น้อย	5
7. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็น สำคัญ	54 (13.50)	94 (23.50)	218 (54.50)	34 (8.50)	2.42	0.82	น้อย	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้ตามเวลาที่ กำหนดไว้	67 (16.75)	71 (17.75)	210 (52.50)	52 (13.00)	2.38	0.91	น้อย	2
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนของงาน ทะเบียนและบัตร แก่ ประชาชนได้อย่างถูกต้อง	67 (16.75)	56 (14.00)	230 (57.50)	47 (11.75)	2.36	0.89	น้อย	3
		รวม			2.34	0.78	น้อย	

จากตารางที่ 10 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงาน
ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมาย
เป็นสำคัญอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่
กำหนดไว้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.38$) และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของ
งานทะเบียนและบัตรแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$)

ตารางที่ 11 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
10. ผู้มารับบริการ ได้รับการ บริการตามวัตถุประสงค์ของ การมาใช้บริการ	28 (7.00)	88 (22.00)	267 (66.75)	17 (4.25)	2.32	0.66	น้อย	4
11. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และ ถูกต้อง	25 (6.25)	176 (44.00)	196 (42.25)	30 (7.50)	2.49	0.72	น้อย	3
12. เจ้าหน้าที่ที่มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	38 (9.50)	191 (47.75)	171 (42.75)	0.00 (0.00)	2.67	0.64	มาก	2
13. มีการแสดงตัวอย่างการ รับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดู อย่างชัดเจน สะดวกในการเข้า รับบริการ	51 (12.75)	165 (41.25)	184 (46.00)	0.00 (0.00)	2.67	0.69	มาก	1
		รวม			2.53	0.56	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงาน ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) และ เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.49$)

ตารางที่ 12 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

(n = 400)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	41 (10.25)	170 (42.50)	172 (43.00)	17 (4.25)	2.59	0.73	มาก	2
15. มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ	41 (10.25)	196 (49.00)	163 (40.75)	0.00 (0.00)	2.70	0.64	มาก	1
16. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	25 (6.25)	151 (37.75)	211 (52.75)	13 (3.25)	2.47	0.66	น้อย	3
17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการบริการ	34 (8.50)	66 (16.50)	283 (70.75)	17 (4.25)	2.29	0.68	น้อย	4
		รวม			2.51	0.56	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.51$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมา คือมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.59$) และ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$)

ตารางที่ 13 คุณภาพบริการที่คาดหวังด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

(n = 400)

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
18. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ	50 (12.50)	86 (21.50)	264 (66.00)	0.00 (0.00)	2.47	0.70	น้อย	1
19. เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ	24 (6.00)	133 (33.25)	243 (60.75)	0.00 (0.00)	2.45	0.60	น้อย	2
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของ ประชาชน	21 (5.25)	109 (27.25)	270 (67.50)	0.00 (0.00)	2.38	0.58	น้อย	3
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการถือ ผลประโยชน์ของประชาชน เป็นเรื่องสำคัญที่สุด	47 (11.75)	64 (16.00)	276 (69.00)	13 (3.25)	2.36	0.73	น้อย	4
22. เจ้าหน้าที่ ขอมรับคำ ตำหนิตชม พร้อมรับคำตำหนิ ไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่ เต็มใจ	34 (8.50)	52 (13.00)	314 (78.50)	0.00 (0.00)	2.30	0.61	น้อย	5
		รวม			2.39	0.55	น้อย	

จากตารางที่ 13 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.38$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในเรื่องของประชาชนมีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกัน โดยใช้ Paired samples test

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ประเด็นการเปรียบเทียบ	คุณภาพการบริการที่คาดหวัง		คุณภาพการบริการที่รับรู้		t	P
			จริง			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอ สตึก จังหวัดชลบุรี	2.39	0.57	2.67	0.33	13.24	0.000

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง ที่แตกต่างจากการรับรู้จริงอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 ชุด โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์คำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย ANOVA ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
2. ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากกว่า รองลงมา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มากกว่า รองลงมา มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้อง และสุดท้ายผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ตามลำดับ



1301163780

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ มากกว่า รองลงมา มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการบริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ มากกว่า รองลงมา เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ ยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับคำดำเนินไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ ตามลำดับ

2.4 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มากกว่า รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้อง มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

2.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มากกว่า รองลงมา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ ตามลำดับ

3. การรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากกว่า รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้อง มากกว่า รองลงมา ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอน ให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับบริการ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ตามลำดับ

3.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มากกว่า รองลงมา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ ตามลำดับ

3.3 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มากกว่า รองลงมา มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนของงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มากกว่า รองลงมา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการบริการ ตามลำดับ

3.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ มากกว่า รองลงมา เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชมพร้อมรับคำคำนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ตามลำดับ



1301163780

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังกับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีสถานภาพต่างกัน มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี โดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมา มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน ในขณะที่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว นับว่า และถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ กายรสสุวรรณ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 15-25 ปีมีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทและประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นบ้านพักอาศัย และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศอายุการศึกษาอาชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่



1301163780

สิงหา เกตุแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนชนก หลีกบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด

2. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง มากกว่า รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการให้มีความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่จำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการให้มีความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการให้มีความสำคัญเกี่ยวกับมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการให้มีความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนชนก หลีกบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากที่สุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของบงกช สิงหะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพด้านประสิทธิภาพ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้วยวิธีการอ่อนน้อมมีความสุภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลิตา ประทีปทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านคุณภาพการบริการควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป และควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากสมมติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง กับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าการรับรู้มีระดับที่สูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เนื่องจากบริบททางสังคมของพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการจึงทำให้ไม่ได้มีการคาดหวังการรับบริการสูง แต่เมื่อได้เข้ามาใช้บริการจริงทำให้รับรู้ว่าการบริการที่ดีมากกว่าที่ตนคาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์ (2556, หน้า 35) กล่าวว่าหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับการบริการที่คาดหวัง ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือดีกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและควรมีระบบแสดงตัวอย่างการรับบริการ ในแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน และส่งผลให้ประชาชนมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ ได้อย่างรวดเร็วทันใจ ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนต้องรับรู้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ และควรแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือสามารถร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานยึดถือตามกฎระเบียบข้อบังคับเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการได้เป็นอย่างดี
3. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเอาใจใส่ในระหว่างให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการตรงกับความต้องการ โดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ และเจ้าหน้าที่ควรยอมรับคำตำหนิตชม พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจตามลำดับ
4. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถให้บริการ ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถแก้ปัญหาขั้นตอนงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ควรจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อรองรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในระหว่างขั้นตอนการรับบริการ
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตหีบ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน

การบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และควรจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่สะอาด สบายงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นข้อค้อยที่มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ หากพิจารณาสาระสำคัญที่มี ผลต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนเป็น ที่เข้าใจได้ดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และ ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ควรยอมรับคำตำหนิตติชม เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบให้ดีขึ้นด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการเข้มแข็ง แจ่มใส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ใส่ใจ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ พร้อมช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ควรมีป้ายแสดงตัวอย่างการรับบริการ และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่ รับผิดชอบสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ควรมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้ เช่น ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการสื่อสาร การพุดจา พร้อมให้ข้อมูลที่ง่ายต่อ ความเข้าใจ ตลอดจนทำที่ที่สุภาพอ่อน โยชนของผู้ให้บริการ จะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการตอบสนองต่อผู้รับบริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและ บัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ควรมีการศึกษาการพัฒนามาตรฐานในการบริการต่อผู้รับบริการของกลุ่มงาน ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี
3. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใสของ กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึกหีบ จังหวัดชลบุรี



1301163780

บรรณานุกรม


1301163780 BUU iThesis 59930116 independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

ภาคผนวก



1301163780

BUU iThesis 59930116 independent study / recv: 08032562 05:12:32 / seq: 43

5. รายได้เฉลี่ย

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000บาท/ เดือน
 () 15,001-25,000 บาท/ เดือน
 () 25,001-35,000 บาท/ เดือน
 () มากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป/ เดือน

6. อาชีพ

- () พนักงานเอกชน
 () ธุรกิจส่วนตัว
 () ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
 () พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
 () เกษตรกร
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร
 ที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคุณภาพการบริการ
 ที่ท่านคาดหวัง และรับรู้จริงของท่านมากที่สุด โดยระดับคะแนนจะเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้

คุณภาพบริการที่ท่าน คาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้ จริง			
มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
				1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชน ที่มารับบริการ				
				2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				

คุณภาพบริการที่ท่าน คาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้ จริง			
มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่นการตอบข้อสงสัย หรือการให้ คำแนะนำ				
				4. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย				
				ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ				
				5. มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากใน ขั้นตอนการรับบริการ				
				6. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ อย่างเสมอภาค				
				7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ				
				8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ กำหนดไว้				
				9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอน ของงานทะเบียนและบัตร แก่ประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง				



1301163780

คุณภาพบริการที่ท่าน คาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสหัสขันธ์	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้ จริง			
มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
				10. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ				
				11. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง				
				12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ				
				13. มีการแสดงตัวอย่างการรับบริการ แต่ละ ขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับ บริการ				
				ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ				
				14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา				
				15. มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้อง รับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ฯลฯ				
				16. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ				
				17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยใน การบริการ				



1301163780

คุณภาพบริการที่ท่าน คาดหวัง				คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตร ที่ว่าการอำเภอสตึก	คุณภาพบริการที่ท่านรับรู้ จริง			
มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
				ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
				18. เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ				
				19. เจ้าหน้าที่ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่าง รวดเร็ว และเต็มใจ				
				20. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ของประชาชน				
				21. เจ้าหน้าที่ให้บริการถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด				
				22. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชม พร้อมรับคำ ตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ				



1301163780