



ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

ภาณุมาส ชำนาญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18



62930036_1445232039

ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

ภาณุมาส ชำนาญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

The satisfaction of the people in using the service at temporary passport
office,Srinakarin

PHANUMAS CHAMNAN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ ภาณุมาส ชำนาญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Goan

(รองศาสตราจารย์ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

วิกร

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสุทธิ)

Wm

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฎฐียร เหลืองอลงกต)

Goan

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วิกร

ผู้รักษาการแทนคณบดีคณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

วิกร

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอียด)

วันที่ 19 เดือน ๖-๖ พ.ศ. ๖7

62930036: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การบริการ

ภาณุมาศ ชำนาญ : ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ . (The satisfaction of the people in using the service at temporary passport office, Srinakarin) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: เอกวิทย์ มณีธร ปี พ.ศ. 2567.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนา และศาสนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการอย่างความเท่าเทียมด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับนอกจากนี้ ผลการทดสอบพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนาและศาสนาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกัน



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

62930036: MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: Satisfaction, Service

PHANUMAS CHAMNAN : THE SATISFACTION OF THE PEOPLE IN USING THE SERVICE AT TEMPORARY PASSPORT OFFICE,SRINAKARIN. ADVISORY COMMITTEE: EKKAWIT MANEETHORN, 2024.

The objectives of this research were to study: 1) the satisfaction of the people in using the service at the temporary passport office in Srinakarin; and 2) it attempted to compare the level of satisfaction of the people in using the service at the temporary passport office in Srinakarin as classified by gender, age, occupation, education level, income, locality, and religion. The sample used in this research was 365 people using the service at the temporary passport office in Srinakarin, using questionnaires as a tool to collect data. Statistics used in the analysis include frequency, percentage, mean and standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed the satisfaction of the people with using the service at the temporary passport office in Srinakarin. Overall, it was at a high level in all aspects. When considering each aspect, it was found that the highest mean scores were continuous service, equitable service, timely service, tangibles, and responsiveness. In addition, the hypothesis test results showed that people with different genders, ages, occupations, education levels, income, locality, and religion. Satisfaction with the service of the temporary passport office in Srinakarin is no different.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จได้เลยหากปราศจากความอดสาหัสของ
รศ. ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์มณีธร ซึ่งช่วยให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้เป็น
อย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในโอกาสนี้
ขอขอบพระคุณ นายปฏิพล สัมมาวุฒิชัย ที่มีส่วนร่วมและช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการทำ
วิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี
ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความสนใจในการทำวิทยานิพนธ์ ครั้งนี้เป็นอย่างดีเสมอมา

ภานุมาส ชำนาญ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย	2
คำถามการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2	8
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	8
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3	38
วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	40
เกณฑ์การแปลผล	41
บทที่ 4	42
ผลการวิจัย	42
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทาง ชั่วคราวศรีนครินทร์	45
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	50
บทที่ 5	55
สรุปผลวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	55
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	55
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์	55
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	56
ภาคผนวก	62
บรรณานุกรม	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย	72



1445232039

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ได้ทรงสถาปนากระทรวงการต่างประเทศ เมื่อวันที่ 14 เมษายน พ.ศ. 2418 โดยทรงให้เจ้าพระยาภาณุวงศ์มหาโกษาธิบดี ดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวง การต่างประเทศคนแรก ระหว่าง ปี พ.ศ. 2418 - 2428 ในปี พ.ศ. 2428 สมเด็จพระมหาเวทวงศ์โรปกการขึ้นดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงการต่างประเทศ โครงสร้างของกระทรวงการต่างประเทศได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น โดยแรกเริ่มประกอบด้วย กองจำนวน 5 กอง โดยกองการกงสุลเป็นหนึ่งในหน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2435 มีการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง การต่างประเทศ สถานะของกรมการกงสุล นับเป็นกองหนึ่งในกรมการเมืองและแม้ว่าจะมีการปรับโครงสร้างอีกใน พ.ศ. 2475, พ.ศ. 2503 และ พ.ศ. 2535 กิจการกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศ ได้ดำเนินไปโดยหลายหน่วยงานย่อยในกระทรวงการต่างประเทศ จนกระทั่ง พ.ศ. 2541 จึงได้มีการปรับโครงสร้างของกระทรวงการต่างประเทศอีกครั้ง โดยได้จัดตั้งกรมการกงสุลและรวบรวมหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจการกงสุลเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ในด้านนี้เป็นการเฉพาะ กรมการกงสุลได้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2542 โดย ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้ให้เกียรติเป็นประธานในพิธี ฯ โดย กรมการกงสุลแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 หน่วยงาน ดังนี้ 1.สำนักงานเลขานุการกรม 2. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ 3. กองสัญชาติและนิติกรณ์ 4. กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว 5. กองหนังสือเดินทาง ซึ่งกองหนังสือเดินทางนั้นเป็นส่วนราชการซึ่งมีประชาชนชาวไทยเข้ามาใช้บริการมากเป็นอันดับต้น ๆ จาก 5 ส่วนงาน ภายใต้กรมการกงสุล (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2563)

จากการใช้บริการจำนวนมากของประชาชน จำเป็นที่จะต้องพัฒนาการให้บริการและเพิ่มความเข้าใจในตัวของผู้ใช้บริการอย่างประชาชนให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนหนทางที่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ



กองหนังสือเดินทางอย่างแท้จริง เพื่อสะท้อนถึงการทำงานของกองหนังสือเดินทาง ว่าในมุมมองของประชาชนผู้ให้บริการ การทำงานของกองหนังสือเดินทางดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อีกทั้ง เป็นการสร้างมุมมองการทำงานใหม่และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและได้รับการยอมรับจากประชาชน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อได้ข้อสรุปจากการสอบถามความคิดเห็นในครั้งนี้ ทางหน่วยงานบริหารยังสามารถนำข้อคิดเห็นซึ่งได้รับมาจากประชาชนมาวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาการให้บริการและเป็นการพัฒนาหน่วยงานให้มีความเป็นสากล และให้สังคมมองเห็นถึงภาพรวมการพัฒนาทางองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากสาเหตุโดยข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เนื่องจากเป็นสถานที่ทำงานของผู้วิจัย อีกทั้ง เป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างกองหนังสือเดินทางและประชาชนที่มาใช้บริการให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งกองหนังสือเดินทางจะนำความคิดเห็นของประชาชนมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาบริการ และประชาชนได้รับการบริการที่ดีตามที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิฐานะและศาสนา

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนาและศาสนาอยู่ในระดับใด

2. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนา และศาสนาแตกต่างกันหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรจำนวนผู้ให้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

2. อายุ

3. อาชีพ

4. ระดับการศึกษา

5. รายได้

6. ภูมิลำเนา

7. ศาสนา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

2. เพื่อทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาทำการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

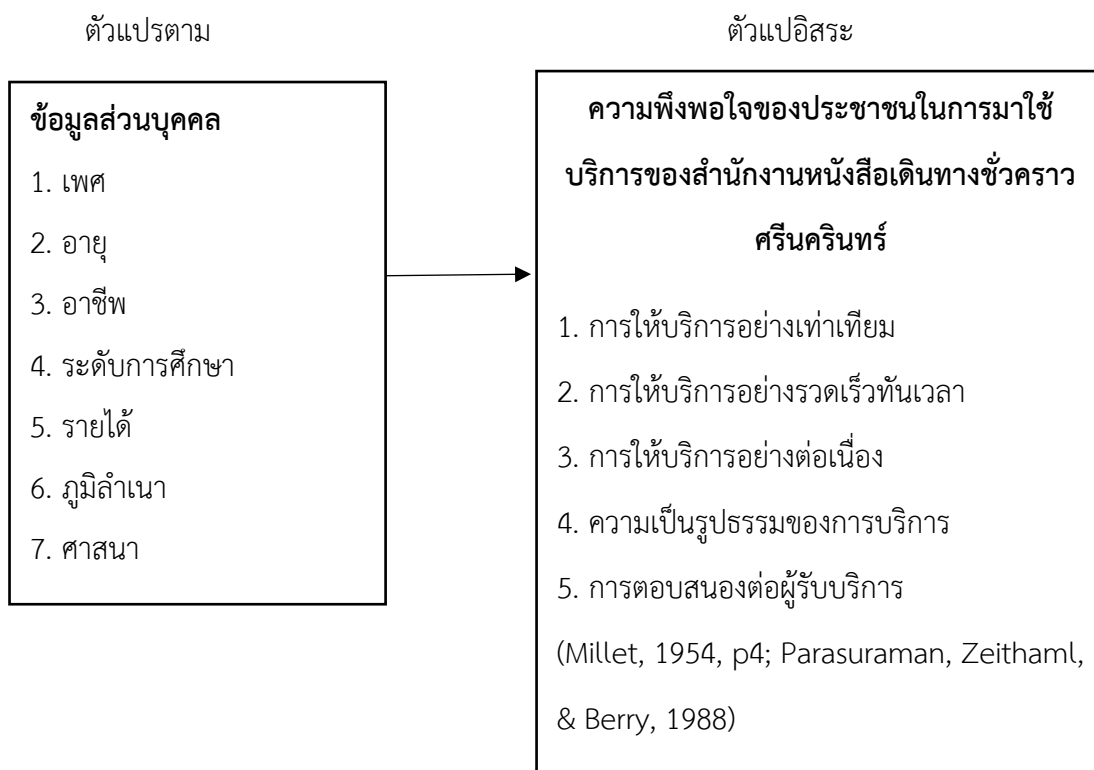
กรอบแนวคิดของการวิจัย

ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ โดยได้ปรับปรุงแนวคิดด้านการบริการสาธารณะของจอห์น ดี มิลเล็ท (Millet, 1954, p.4) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และแนวคิดด้านคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) 2 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการการประเมินคุณภาพบริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



1445232039

BUU-IThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาขอบเขตเอกสารและข้อมูลจากการเตรียมความพร้อมด้านความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรินครินทร์

2. ศึกษาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรินครินทร์ จำนวน 365 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่มารับบริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรินครินทร์ จำนวน 365 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนแรก ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่สอง ข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงาน

หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

2. การสัมภาษณ์ ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ โดยเลือกวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

4. บันทึกภาคสนาม ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นซึ่งแสดงถึงความประทับใจ ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

ประชาชน (People) หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

การบริการ (Services) หมายถึง การสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นหลัก โดยยึดมั่นการให้บริการที่มีคุณภาพและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ให้บริการอย่างเสมอภาค อีกทั้ง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการบริการให้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา การบริการมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้ง จะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วและไม่ต้องรอนาน

สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ หมายถึง สำนักงานทำหนังสือเดินทางไทย (Thai passport) เป็นหนังสือเดินทางที่ออกให้เฉพาะประชาชนไทย โดยกองหนังสือเดินทางกระทรวงการต่างประเทศสามารถออกในประเทศไทย โดยหน่วยงานในสังกัดกองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ บางกรณีอาจจะออกได้ที่สถานเอกอัครราชทูตในต่างประเทศ หรือสถานกงสุลไทย ทั้งหมด 86 แห่ง (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2563)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด และแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.3 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของการบริการ
 - 2.3 ทฤษฎีการบริการ
 - 2.4 เปรียบเทียบทฤษฎีการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้นิยามความหมายของคำว่า พึงพอใจ คือ รัก ชอบใจ

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ ญุโยต์ (2544) ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (Supervision)

3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (Work setting)
5. ความพึงพอใจในด้วงาน (Tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (Advancement opportunities)

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงพอใจ หมายถึงความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้ความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีความหมายกว้าง

จากความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการให้นิยามไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติทางด้านบวกหรือด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ของแต่ละคน รวมทั้ง สัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎี Herzberg's two factor theory (ทฤษฎีสองปัจจัย) (สมจิต สงสาร, 2554) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งสรุปได้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.4 ความรับผิดชอบในงาน

1.5 ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) คือปัจจัย ที่จะคำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล คือ

2.1 เงินเดือน

2.2 นโยบายและการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.4 สภาพการทำงาน

2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา

2.6 สถานะทางอาชีพ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้ว จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมา คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยคำจุนหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจ หรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg อธิบายเพิ่มเติมว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุนหรือสุขศาสตร์จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่สนองความต้องการของมนุษย์ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลสามารถมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือยินดีที่ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ ถ้าสามารถสนองความต้องการนั้นได้ก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องมาจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่

เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น ผู้ที่รับประทานเครื่องดื่ม ร้านนาย A ครั้งแรก ไม่ต้องการเครื่องดื่มที่หวานมาก เพราะไม่รู้ว่าร้านนาย A ปกติทำเครื่องดื่มรสชาติดังไร แต่ในครั้งต่อไป อาจต้องการเครื่องดื่มที่หวานมากขึ้น เป็นความต้องการที่เปลี่ยนไปในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้า อารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไรลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการ ยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะ มากมาย เช่น ลูกค้าที่สั่งเครื่องดื่มร้าน นาย A ต้องการน้ำปั่นที่ไม่หวานใสเนื้อผลไม้เยอะ ๆ ไม่ใส่นมข้นจืด ใส่นมข้นหวานและหลอดดูดน้ำสีเหลือง เมื่อมีความต้องการมากกว่าลูกค้าท่านอื่น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ล็อบบี้ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอ

ไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำคราย่อมสร้างความไม่ประทับใจ ได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อาคารร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่ยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอติพิพลาจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้าประจำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่า ในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีรูปแบบต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้ 8 ทิศทาง ดังนี้

1. มีศิลปะของการดูแล
2. มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. มีการให้ความสะดวกสบาย
4. มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแลที่ดี
5. ไม่มีปัญหาการเงินซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริการ
6. มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความสม่ำเสมอในการให้บริการ
8. มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึง คุณภาพของการให้บริการ

แก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น

5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ปวยยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

แนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามประการ มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบการศึกษาถึงความพึงพอใจเท่านั้น (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมด ซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้น คุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมิน ระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมาก คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

วาทีนิ ไม้ง้อ (2549) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้

การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพ

แนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติ รับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ”

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Services ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก ประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมี ไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมี ไมตรี จิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้ม แยมแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยื้มแย้มแจ่มใส

สมิต สัชฌุกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ ได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้ง สร้างความประทับใจและทำให้เกิด

ความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็น สิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการ เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น เป็นกิจกรรมหนึ่งที่บุคคลใดหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจทำให้เกิดความประทับใจหรือ ความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการ จำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไป ใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณา ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่ามีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะ ให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อม สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากนี้จะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้วยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อน ถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการ จากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันไว้ว่าโดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ ประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้ (Parasuraman et al., 1990, อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภพัทธ์, 2554)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจาก คำแนะนำของเพื่อนหรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุป จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านคงที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ รวมถึง การรักษาความมั่นคงสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไป การรับรู้คุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) เป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional quality of process) เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้

ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา ซึ่งจะได้กล่าวถึงในหัวข้อถัดไปโดยสังเขป

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คน อาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 คน อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบด้วย

- (1) เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกับระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท (Context) ได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของ Parasuraman et al. (1988) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix)

ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงค์นั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ คือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการ ให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุที่สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีนี้ จะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ลังเล เปิดดูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการที่ทั่วถึง จะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียงและเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อิทธิพล ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปลอ่ยกะละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษาควรจะทำให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้ว นำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยประเมินจากผู้รับบริการ ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้รับสัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำ

ความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนา มาตลอด พบว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการ 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman Zeithaml, and Berry (1988) นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน มาสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้คุณภาพการบริการ จำนวน 5 ด้านหลัก SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้ สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การบริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

Millet (1954) อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยไม่มีสิทธิ์ละเลย หากไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Miller เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในบริการของ Millet (1954) สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องการได้รับการ ตอบสนองพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เป็นความพยายามที่จะจัดความตึง เครียดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

เปรียบเทียบทฤษฎีการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL Millet (1954) ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับ เป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ประกอบด้วย ข้อคำถามที่ เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองให้บริการอย่างเสมอภาค

1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ

1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.2 เจ้าหน้าที่มีการบริการให้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา

2.3 การบริการมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยไม่มีสิทธิ์ละเลย หากไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

3.1 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบและมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

3.2 สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ

3.3 สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

สะดวกในการเข้ารับบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Miller เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

4.1 ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ

4.2 เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร

4.3 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองเอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการ

5.2 เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

5.3 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงสถาปนากระทรวงการต่างประเทศ เมื่อวันที่ 14 เมษายน พ.ศ. 2418 ทรงให้เจ้าพระยาภาณุวงศ์มหาโกษาธิบดีดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงการต่างประเทศคนแรก ระหว่าง ปี พ.ศ. 2418 - 2428 ในปี พ.ศ. 2428 สมเด็จพระมหาเทววงศ์วโรปการขึ้นดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงการต่างประเทศ โครงสร้างของกระทรวงการต่างประเทศได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น โดยแรกเริ่ม ประกอบด้วยกอง จำนวน 5 กอง โดยกองการกงสุลเป็นหนึ่งหน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2435 มีการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวงการต่างประเทศ สถานะของกรมการกงสุล นับเป็นกองหนึ่งในกรมการเมือง และแม้ว่าจะมีการปรับโครงสร้างอีกใน พ.ศ. 2475, พ.ศ. 2503 และ พ.ศ. 2535 กิจกรรมกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศได้ดำเนินไปโดยหลายหน่วยงานย่อยในกระทรวงการต่างประเทศ จนกระทั่ง พ.ศ. 2541 จึงได้มีการปรับโครงสร้างของกระทรวงการต่างประเทศอีกครั้ง โดยจัดตั้งกรมการกงสุล และรวบรวมหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจการกงสุลเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ราชการในด้านนี้เป็นการเฉพาะ กรมการกงสุลมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2542 โดย ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ให้เกียรติเป็นประธานในพิธี ฯ (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2563)

นโยบาย

รัฐบาลได้ดำเนินนโยบายการทูตเพื่อประชาชน เพื่อให้นโยบายการต่างประเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพี่น้องประชาชนคนไทยได้เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายของรัฐบาลด้านต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำให้การต่างประเทศเป็นการต่างประเทศของประชาชนและเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง อันจะเป็นการสนับสนุนกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตย แบบมีส่วนร่วมภายในประเทศอีกทางหนึ่ง

วิสัยทัศน์

"องค์กรนำในการให้บริการด้านการกงสุลที่ทันสมัยและดีที่สุดเพื่อคนไทย"

"Digital Department of the Best & Smart Consular Services for Thai People"

พันธกิจ

1. ประสานและอำนวยความสะดวกสถานทูต สถานกงสุลในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศภายใน 24 ชั่วโมง
2. ดำเนินมาตรการ/โครงการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ทั้งในประเทศและนอกประเทศ
3. จัดตั้งสำนักงานหนังสือเดินทางในส่วนภูมิภาคตามความเหมาะสมและจัดหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้รับบริการอย่างทั่วถึง
4. ขยายงานบริการด้านการกงสุล ณ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ด้วยการเพิ่มงานบริการรับเรื่องส่งต่อในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ และงานบริการด้านนิติกรณ์
5. นำนวัตกรรมการให้บริการด้านกงสุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

โครงสร้างภายในกรมการกงสุล

กรมการกงสุลแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
3. กองสัญชาติและนิติกรณ์
4. กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว
5. กองหนังสือเดินทาง (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2563)

ตราสัญลักษณ์



ภาพที่ 2-1 ตราของกระทรวงการต่างประเทศ

ตราบัวแก้ว

ตราบัวแก้วเป็นรูปเทพยดานั่งในดอกบัว ถือดอกบัวข้างขวาถือวชิระข้างซ้ายนั้น เป็นตราของกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งใช้มาตั้งแต่กรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ตราบัวแก้วเป็นตราซึ่งเจ้าพระยาคลังใช้ประทับในเอกสารของกรมเจ้าท่าและที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการต่างประเทศ เช่น สนธิสัญญาต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2418 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้แยกราชการด้านการคลังออกจากกรมท่า ตราบัวแก้วจึงเป็นตราประจำตำแหน่งเสนาบดีจตุสดมภ์ กรมท่า และต่อมาเมื่อได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ จัดระบบราชการใหม่ โดยแบ่งเป็น 12 กระทรวง ตราบัวแก้ว จึงเป็นตราประจำเสนาบดีว่าการต่างประเทศและกลายมาเป็นตราของกระทรวงการต่างประเทศ (กระทรวงการต่างประเทศ, 2563)

สถานที่ให้บริการหนังสือเดินทาง

1. กรมการกงสุล แจ้งวัฒนะ (ปิดปรับปรุง) ที่อยู่ 123 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

2. สำนักงานหนังสือเดินทาง ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา (รับทำเฉพาะหนังสือเดินทางราชการเท่านั้น) เปิดบริการวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา (อาคารบี ประตูฝั่งทิศตะวันออก) ชั้น 7 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

3. ศูนย์บริการลูกค้าแจ้งวัฒนะ บมจ. กสท โทรคมนาคม (พื้นที่ให้บริการชั่วคราว) เปิดบริการวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ชั้น 1 อาคารศูนย์บริการลูกค้า ถ. แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

4. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าอัญญาพาร์ค ศรีนครินทร์ ชั้น 1 โซน C

5. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวสายใต้ใหม่ – ตลิ่งชัน เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ อาคาร SC Plaza สถานีขนส่งกรุงเทพ (สายใต้ใหม่) ถนนบรมราชชนนี

6. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวมีนบุรี เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าบิ๊กซี สาขาสุวินทวงศ์ 29 ถนนสุวินทวงศ์ แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510

7. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว MRT คลองเตย (ปิดปรับปรุง) ที่อยู่ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร (MRT) คลองเตย ถนนพระราม 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

8. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ปทุมวัน เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเอ็มบีเคเซ็นเตอร์ (MBK CENTER) ชั้น 5 โซน A ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

9. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ัญบุรี เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ชั้น 3 ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

10. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บางใหญ่ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่าเวสต์เกต ชั้น G ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ นนทบุรี

11. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงใหม่ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา (อาคาร SMEs2) เลขที่ 456 หมู่ 1 ถนนเลียบคลองชลประทาน ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

12. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงราย เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ อาคารองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) หลังใหม่ ถนนศูนย์ราชการ ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

13. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว พิษณุโลก เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา พิษณุโลก ชั้น G เลขที่ 9/99 หมู่ 5 ตำบลพลาชุมพล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

14. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว นครสวรรค์ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนครสวรรค์ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

15. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว อุตรธานี เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซา อุตรธานี ชั้น 3 ถนนประจักษ์ศิลปาคม ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี

16. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ขอนแก่น เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น (หลังเก่า) ชั้น 1 ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

17. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว อุบลราชธานี เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ อาคารศาลากลางจังหวัดอุบลราชธานี ชั้น 1 ด้านหลังฝั่งทิศตะวันตก จังหวัดอุบลราชธานี 34000

18. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว นครราชสีมา เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครราชสีมา ชั้น 3 เลขที่ 990, 998 ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

19. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว จันทบุรี เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ อาคารลานค้าชุมชน ถ.เลียบเนิน ต.วัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000

20. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว สุราษฎร์ธานี เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ห้างสหไทยการค้าพลาซ่า ชั้น 3 ถนนตลาดใหม่ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

21. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ภูเก็ต เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่าเฟสติวัล ชั้น B ตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

22. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว สงขลา เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จ.สงขลา 90000

23. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ยะลา เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้(ศอ.บต.) ถนนสุขยางค์ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000

24. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว พัทยา เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าพัทยาวาเนวิ ชั้น 1 ถนนพัทยาสาย 2 เลขที่ 399/9 หมู่ 10 ถนนพัทยาสาย 2 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150



25. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บุรีรัมย์ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ โครงการบุรีรัมย์คาสเซิล (Buriram Castle) เลขที่ 444/8 หมู่ 15 ตำบลอิสาน อำเภอเมือง บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

26. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว นครศรีธรรมราช เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า ชั้น 3 หมู่ 7 ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

27. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว หนองคาย เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ที่อยู่ สำนักงานออกหนังสือผ่านแดนชั้น 2 ศูนย์แสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

28. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เพชรบุรี ที่อยู่ ห้างสรรพสินค้าโรบินสันเพชรบุรี ชั้น 2 เลขที่ 162 หมู่ 1 ตำบลสมอพล้อ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์

นางสาวอรรณพ เพิ่มพูล นักการทูตชำนาญการ หัวหน้าสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ ตั้งอยู่ที่ อาคาร C ชั้น 1 ศูนย์การค้า อยุธยาพาร์ค ศรีนครินทร์ มีพื้นที่ให้บริการขนาดใหญ่ถึง 1,169 ตารางเมตร สามารถรองรับจุดให้บริการออกหนังสือเดินทางได้ถึง 45 บูธ เปิดทำการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 10.00 น. – 18.00 น. แบ่งส่วนภายในออกเป็น 5 แผนก ดังนี้

1. แผนกลงทะเบียน/รับบัตรคิว
2. แผนกวัดส่วนสูง
3. แผนกบันทึกข้อมูลหนังสือเดินทาง
4. แผนกชำระเงิน
5. แผนกรับเล่มหนังสือเดินทาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธารินี อยู่ละออ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานในชมรมส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายแบบแอโรบิก กรณีเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จันทบุรี โดยศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำการออกกำลังกายแบบแอโรบิก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารจัดการ ด้านเป้าหมายชมรม โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็สมาชิกชมรมส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายแบบแอโรบิก จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บแบบสอบถามโดยการสุ่มตามเป้าหมาย (Purposive Sampling) จากผู้ที่มาออกกำลังกายแบบแอโรบิกแต่ละชุมชน ทั้งหมด 10 ชุมชน ใช้วิธีแจกแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน

เป็ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกชมรมส่งเสริมสุขภาพฯ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน กิจกรรมชมรมส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายแบบแอโรบิค โดยภาพรวมในทุก ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชมรมส่งเสริมสุขภาพในเขตเทศบาล ตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกชมรมส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการออกกำลังกายและเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกายกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของชมรมส่งเสริมสุขภาพ ฯ ในเขตเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุระดับการศึกษา สถานภาพ สมรสอาชีพและเหตุผลที่มาออกกำลังกายกับการดำเนินงานต่างๆ ของชมรมส่งเสริมสุขภาพ ฯ ในเขตเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

ภัทรภรณ์ ภาคการ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาคตะวันออก จังหวัดระยอง ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการฟื้นฟู ฯ พบว่าด้านระบบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การตอบสนองผู้รับบริการทันทีที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในเรื่องความปลอดภัยของบริการ ที่ให้มีความพึงพอใจมาก ความเพียงพอทั่วถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความเพียงพอทั่วถึงมีความต้องการมาก สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการฟื้นฟู สมรรถภาพด้านผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยในเรื่องสมรรถนะของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความสนใจเอาใจใส่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเรื่องการให้ข้อมูลที่จำเป็นมีความพึงพอใจมากในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ต่างกัน คือ เพศ ส่วนตัวแปรอื่น คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สภาพร่างกายที่เกิดจากอุบัติเหตุมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

รังสรรค์ บัวเผือก (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่เข้าเยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับวิธีการเข้ามาเยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ ส่วนใหญ่เป็นการเยี่ยมชมอย่างเป็นทางการ ความพึงพอใจผู้ที่เข้าเยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล

กองทัพเรือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการทั่วไปและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและวิธีการเข้าเยี่ยมชมของผู้เข้าเยี่ยมชมดำเนินงานของศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาของผู้เข้าเยี่ยมชมดำเนินงานของศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าหน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลัง ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการด้านอาคารสถานที่และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกันผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน

ธัญรัตน์ บวรลักษมี (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเบตง ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเบตง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้าน กระบวนการระยะเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่าย และด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเชื่อมั่นต่อผลการ ตรวจสุขภาพประจำปี ทำให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมและน้อยที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคำแนะนำรายการตรวจสุขภาพไม่ละเอียดไม่ชัดเจน 2) ประชาชนที่มีรายได้และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษา สถานภาพและศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุรกานต์ วิลัยเลิศ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนก เวชระเบียน - สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี ผลการศึกษาวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกเวชระเบียน - สถิติ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับด้านระยะเวลาในการดำเนินการและ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียนสถิติ โรงพยาบาลชลบุรี จากการศึกษา พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกเวชระเบียนสถิติโรงพยาบาลชลบุรี ส่วนเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียนสถิติโรงพยาบาลชลบุรี

ณัฐพร ปิ่นประภา (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมือง นครพนม 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน ทะเบียนราษฎร จำแนกตามตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ ผลการศึกษาพบว่าระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมือง นครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึง พื่อใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

วรพรรณ วรผล (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ บริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนโรงพยาบาลชลูง อำเภอลูง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนโรงพยาบาลช



ลุ่ม อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่าน มีความพึงพอใจบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อพบว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการสุคนธ์บำบัดเป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุคนธ์บำบัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการสุคนธ์บำบัดมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุคนธ์บำบัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ข้อมูล ด้านสุขภาพของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความปลอดภัยในการให้บริการสุคนธ์บำบัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลลุ่ม อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่านไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้เข้ารับบริการ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลลุ่ม อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัจจ สมนันท์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรตามทะเบียนที่อยู่ในอำเภอเกาะช้าง จำนวน 387 คน โดยใช้สูตรของ Yamane ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 21 - 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ถึง 20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์



1445232039

BUU 1Thesis 62930036 independent study / rev: 07082567 09:04:38 / seq: 18

รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้างไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิณิภา ปานจันทร์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากและด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ต่างกันความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

จิรพัชร สุตสงวน (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนไทต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ในด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ตรง



เวลากับด้านการบริการอย่างก้าวหน้า และอันดับสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 365 ชุด จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ คำนวณด้วยสูตรของ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n - ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

$$n = 1N / (1 + [Ne]^2)$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า } n = 4200 / (1 + (4,200) [(.05)]^2)$$

$$n = 365 \text{ คน}$$



ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ เท่ากับ 365 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนใจต่อที่มาใช้บริการสำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Millet (1954) ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 15 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด หลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
พอใจมาก	ให้	4 คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้	3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้	2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้ 1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผศ.ดร.เขมาวีร์ รักษาชีพ สำนักวิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

3.2 ดร.กุลญาดา เนื่องจำนงค์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นาย สาโรจน์ พัฒนพิชัย เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญาและพฤติกรรมสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวมินบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ที่สำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มแบบสอบถามโดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการบรรยายเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนาและศาสนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการทดสอบคะแนน T - test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่เพื่อหาความแตกต่าง ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

การคำนวณค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ใช้สูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้นที่ต้องการ} \\ \text{แทนค่าระหว่างชั้น} &= (5-1)/5 \\ &= .80\end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความคิดเห็น เท่ากับ .80 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าคะแนน 1.0 - 1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ/แนวทาง การบริการประชาชน สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เท่ากับ ควรปรับปรุง

ค่าคะแนน 1.81 - 2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ/แนวทาง การบริการประชาชน สำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เท่ากับ น้อย

ค่าคะแนน 2.61 - 3.40 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ/แนวทาง การบริการประชาชน สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เท่ากับ ปานกลาง

ค่าคะแนน 3.41 - 4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ/แนวทาง การบริการประชาชน สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เท่ากับ ดี

ค่าคะแนน 4.21 - 5.0 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ/แนวทางการบริการประชาชน สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ เท่ากับ ดีมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ มีจุดประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนาและศาสนา ศึกษากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุระหว่าง 20 - 61 ปีขึ้นไป จำนวน 365 คน โดยเริ่มกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและลำดับการวิเคราะห์ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการนำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	173	47.40
2. หญิง	192	52.60
อายุ		
1. 20 ปี	36	9.90
2. 21 - 30 ปี	64	17.50
3. 31 - 40 ปี	87	23.80
4. 41 - 50 ปี	70	19.20
5. 51 - 60 ปี	49	13.40
6. 61 ปีขึ้นไป	59	16.20

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. ข้าราชการ	96	26.30
2. บริษัทเอกชน	87	23.80
3. ธุรกิจส่วนตัว	143	39.20
4. เกษตร	4	1.10
5. อื่น ๆ	35	9.60
การศึกษา		
1. อนุปริญญา	92	25.20
2. ปริญญาตรี	257	70.40
3. ปริญญาโท	16	4.40
เงินเดือน		
1. 10000 บาท	42	11.50
2. 10000-20000 บาท	56	15.60
3. 20000-30000 บาท	195	53.40
4. 30000 บาท	72	19.70
ที่อยู่อาศัย		
โปรตระบุ	365	100.00
ศาสนา		
1. พุทธ	273	74.80
2. คริสต์	14	3.80
3. อิสลาม	78	21.40
รวม	365	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 192 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.60 และเป็นเพศชาย 173 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.40

โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ ส่วนใหญ่มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 70 คน

คิดเป็นร้อยละ 19.20 ลำดับ ถัดมาเป็นช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ลำดับสุดท้าย คือ ช่วงอายุ 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ทำอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ถัดมา คือ ทำงานในบริษัทเอกชน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ลำดับสุดท้าย คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 ลำดับสุดท้าย คือ ปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ มีระดับเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท รองลงมา คือ ผู้มีระดับเงินเดือน 30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 ลำดับถัดมา คือ ระดับเงินเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ลำดับสุดท้ายเป็นผู้มีระดับเงินเดือน 10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ มีที่อยู่อาศัยอื่น ๆ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 100

โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์นับถือศาสนา พุทธ จำนวน 273 คนคิดเป็นร้อยละ 74.80 ลำดับต่อมา คือ ผู้นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ลำดับสุดท้ายเป็นผู้นับถือศาสนาคริสต์จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

ตารางที่ 2 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการ มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านความเท่าเทียม

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ด้านความเท่าเทียม									
1.1 เจ้าหน้าที่หนังสือเดินทางชั่วคราวให้บริการอย่างเท่าเทียม	224 (61.40)	126 (34.50)	15 (4.10)	0	0	4.57	0.50	ดีมาก	2
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย									
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย	218 (59.70)	129 (35.30)	18 (4.90)	0	0	4.59	0.58	ดีมาก	1
1.3 เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดี									
1.3 เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดี	198 (54.20)	153 (41.90)	14 (3.80)	0	0	4.50	0.57	ดีมาก	3
รวม						4.54	0.56	ดีมาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านความเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) เมื่อแยกเป็นข้อพิจารณาได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .58) เป็นอันดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดี อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.50) เป็นอันดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่หนังสือเดินทางชั่วคราวให้บริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) เป็นลำดับที่ 3

สรุปผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจจากการมารับการบริการที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านความเท่าเทียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับดีมาก

ตารางที่ 3 ค่าความถี่ และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการ มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ความพึงพอใจของ ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา									
2.1 บริการรวดเร็ว ถูกต้อง	221 (57.80)	152 (41.60)	2 (5.00)	0	0	4.57	0.50	ดีมาก	1
2.2 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น	187 (51.20)	148 (40.50)	30 (8.20)	0	0	4.43	0.64	ดีมาก	3
2.3 การบริการมีความถูกต้อง	192 (52.60)	145 (39.70)	28 (7.70)	0	0	4.44	0.63	ดีมาก	2
รวม						4.48	0.57	ดีมาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.57) เมื่อแยกเป็นข้อพิจารณาได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านการบริการรวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.50) เป็นอันดับ 1

กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพอใจในด้านการบริการมีความถูกต้อง ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.44$, SD = 0.63) เป็นอันดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพอใจในด้านเจ้าหน้าที่กระตือรือร้น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.64) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการ มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของ ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง									
3.1. มีป้ายบอกชัดเจนในแต่ละขั้นตอน	249 (68.80)	111 (30.40)	5 (1.40)	0	0	4.66	0.49	ดีมาก	1
3.2 มีระเบียบ อุปกรณ์ทันสมัย	221 (60.50)	114 (31.20)	30 (8.20)	0	0	4.52	0.64	ดีมาก	3
3.3 มีขั้นตอนการเข้ารับบริการเข้าใจง่าย	238 (65.20)	122 (33.40)	5 (1.40)	0	0	4.63	0.50	ดีมาก	2
รวม						4.61	0.52	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.50) เมื่อแยกพิจารณาได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีความพึงพอใจด้านการมีป้ายบอกชัดเจนในแต่ละขั้นตอน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.49) เป็นอันดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีความพึงพอใจ ลำดับถัดมาได้แก่ด้านมีขั้นตอนการเข้ารับบริการเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.50) เป็นอันดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีความพอใจในด้านมีระเบียบ อุปกรณ์ทันสมัย ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.64) เป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 5 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ความพึงพอใจของ ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ									
4.1 เจ้าหน้าที่สุภาพ	178 (48.80)	187 (51.20)	0 (0.00)	0	0	4.48	0.50	ดีมาก	2
4.2.เจ้าหน้าที่อธิบาย รายละเอียดต่าง ๆ ได้ดี	182 (49.90)	174 (47.70)	9 (2.50)	0	0	4.47	0.54	ดีมาก	3
4.3 ผู้รับบริการมีความ มั่นใจ	197 (54.00)	154 (42.20)	12 (3.30)	2 (0.50)	0	4.49	0.59	ดีมาก	1
รวม						4.48	0.52	ดีมาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.52) เมื่อแยกพิจารณาได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจ ด้านผู้รับบริการมีความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) เป็นลำดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สุภาพ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.50) เป็นลำดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดี ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.54) เป็นลำดับที่ 3

ตารางที่ 6 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของ ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ									
5.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม	173 (46.30)	170 (40.00)	13 (13.40)	9 (3.00)	0	4.38	0.67	ดีมาก	1
5.2 เจ้าหน้าที่รับฟังความ คิดเห็น	157 (43.00)	179 (49.00)	29 (7.90)	0	0	4.35	0.62	ดีมาก	2
5.3 เจ้าหน้าที่มีเวลาให้ บริการมากพอ	169 (47.40)	146 (46.60)	49 (13.00)	1 (2.50)	0	4.32	0.59	ดีมาก	3
รวม						4.35	0.64	ดีมาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.64) เมื่อแยกพิจารณาได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.62) เป็นลำดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.67) เป็นลำดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีเวลาให้บริการมากพอ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.59) เป็นลำดับที่ 3

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	173	3.91	.119	4.05	.00*
หญิง	192	3.64	.163		
รวม	365				

* $p < .05$

จากตารางที่ 7 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 ปี	36	3.77	.000	38.27	.00*
21-30 ปี	64	3.87	.034		
31-40 ปี	87	4.01	.479		
41-50 ปี	70	3.66	.138		
51-60 ปี	49	3.60	.104		
61 ปีขึ้นไป	59	3.58	.179		
รวม	365	3.77	.196		

* $p < .05$

จากตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

อาชีพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	96	3.82	.046	31.57	.00*
บริษัทเอกชน	87	4.01	.043		
ธุรกิจส่วนตัว	143	3.66	.114		
เกษตรกร	4	3.72	.000		
อื่นๆ	35	3.47	.205		
รวม	365	3.77	.195		

* $p < .05$

จากตารางที่ 9 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	-	-	-	65.79	.00*
อนุปริญญา	92	3.81	.096		
ปริญญาตรี	257	3.78	.190		
ปริญญาโท	16	3.30	.101		
อื่น ๆ					
รวม	365	3.77	.196		

* $p < .05$

จากตารางที่ 10 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

รายได้	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
10,000 บาท	42	3.77	.016	33.15	.00*
10,000 – 20,000 บาท	56	3.87	.020		
20,000 – 30,000 บาท	195	3.80	.216		
30,000 บาท	72	3.60	.196		
รวม	365	3.77	.196		

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีระดับภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ภูมิลำเนา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โปรตุเกส	360	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 การทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การทดสอบสมมติฐาน เรื่องประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน

ศาสนา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พุทธ	273	3.83	.167	26.95	.00*
คริสต์	14	3.26	.111		
อิสลาม	78	3.65	.083		
ไม่มีศาสนา					
อื่น ๆ					
รวม	365	3.77	.196		

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 การทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีศาสนาแตกต่างกันมีความพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย



ตารางที่ 14 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

บทที่ 5

สรุปผลวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ โดยทำการศึกษาข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จำนวน 365 คน ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาค้นพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าชายมีอายุ 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 20,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธและประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุดเป็นอันดับ 1, ด้านความเท่าเทียม มากที่สุดเป็นอันดับ 2, ด้านความรวดเร็วทันเวลามากที่สุดเป็นอันดับ 3, ด้านรูปธรรมในการบริการเป็นอันดับที่ 4 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ พบว่าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการมีป้ายบอกชัดเจนในแต่ละขั้นตอน แต่ด้านมีระเบียบและอุปกรณ์ทันสมัย กลับมาเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งพบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานมากที่สุด เพราะการมาใช้บริการมีการชำระเงินจึงต้องการการบริการที่ประทับใจ ส่วนด้านการมีป้ายบอกทางหรือบอกขั้นตอนการดำเนินงานไม่ชัดเจนในทุกจุดบริการ และความมีระเบียบอุปกรณ์ทันสมัย ผู้สูงวัยหรือผู้ให้บริการบางท่านที่ไม่เก่งเทคโนโลยีอาจจะไม่ชื่นชอบมากเท่าที่ควร จึงทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับมากนัก

จากการศึกษาด้านความเท่าเทียมของผู้มาใช้บริการศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ พบว่าในด้านของความเท่าเทียม สิ่งที่ผู้มาใช้บริการ พอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับตามกฎหมาย แต่ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดีกลับมาเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งพบว่าการมาใช้บริการเจ้าหน้าที่บริการทุกระดับ ทุกวัย ทุกอายุเท่ากัน ยึดปฏิบัติตามกฎระเบียบให้บริการตามคิวอย่างชัดเจน แต่การตอบข้อสงสัยเนื่องจากเจ้าหน้าที่หนึ่งท่านต้องรับผู้ร้อง 20 - 30 คนต่อวัน ส่งผลให้ตอบคำถามอาจจะไม่ครอบคลุมตามที่ผู้ร้องต้องการ

จากการศึกษาด้านความรวดเร็วทันเวลาของศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ สิ่งที่ผู้มาใช้บริการพอใจมากที่สุด คือ บริการรวดเร็วถูกต้อง แต่เรื่องเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นกลับมาเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งพบว่าเพราะได้รับเล่มหนังสือเดินทางเร็วใช้เวลา 3 - 5 วัน หากชำระเงินเป็นเล่มด่วนก็จะได้รับเล่มในวันนั้นเลย โดยที่รับบริการช่วงเช้า ช่วงบ่ายได้รับหนังสือเดินทางแต่ขณะที่ไปใช้บริการเจ้าหน้าที่มีการพูดคุยระหว่างบูทหรือเชิงช้า ในขณะที่ใกล้ปิดทำการแต่ละวัน จึงทำให้ระหว่างใช้บริการเพิ่มเวลาในการทำอีกประมาณ

จากการศึกษาด้านรูปธรรมของศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ในการให้บริการพบว่าประชาชนพอใจด้านผู้รับบริการมีความมั่นใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดีเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากผู้ร้องได้รับบริการดูแลอย่างดีในการจัดองค์ประกอบถ่ายรูปหรือการเช็กการแต่งตัว จึงทำให้มั่นใจในภาพถ่ายที่ติดหน้าพาสปอร์ตจะออกมาอย่างดี แต่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการให้บริการ ทั้งเรื่องของระบบโปรแกรมการทำพาสปอร์ตที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 นาทีต่อคน ทำให้เวลาได้รับบริการมีขอบเขต จึงทำให้เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดได้ไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ร้องต้องการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์หนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ในการให้บริการพบว่าประชาชนพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีเวลาให้บริการมากพอ ส่วนเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากเวลาที่มืออย่างจำกัดในการให้บริการประชาชน เพราะเจ้าหน้าที่ต้องรับผู้ร้องหลายท่านต่อวันทำให้เวลาที่บริการต่อผู้ร้องมีไม่มากพอ แต่เจ้าหน้าที่มีหน้าตาสดใส ยิ้มแย้มและคอยบริการ ผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ บริการประชาชนทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้ร้องประทับใจในข้อนี้มากที่สุด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
6. ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
7. ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน ในงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ สามารถอภิปรายผล และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลการศึกษาความคิดเห็นโดยภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2012) ให้ความหมายความพึงพอใจลูกค้าเป็นระดับความรู้สึก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกฤต สุธินันท์โชติ (2559) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความสำคัญของการบริการเป็นหัวใจสำคัญทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ถือว่าเป็นความสำเร็จของการบริการอย่างแท้จริง ซึ่งต้องการศึกษาความพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประหนึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเกี่ยวกับงานบริการ โดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจงานบริการ รวมทั้ง จะต้องร่วมมือกันที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพที่ดี เพื่อตอบสนองต่อผู้ให้บริการให้เกิดความ

พึงพอใจสูงสุด ธนภฤต สุธินันท์โชติ (2559) ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวใน อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษา ระดับความพึงพอใจ ในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4) เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ จำแนกพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวโดยศึกษากับนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานและสถิติโคสแควร์ อภิปรายผลเป็นรายข้อ ดังนี้

1. ด้านของข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ พบว่าในด้านของช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและความสามารถของเจ้าหน้าที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก

2. ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 ในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่าการให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที และสูงสุดความสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

3. ด้านสถานที่/การอำนวยความสะดวกมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37 ในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่าการให้บริการที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตไว้รับรองนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในแต่ละวันทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตความแรงและความทั่วถึงมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความพอใจปานกลาง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน และสถิติไคแอสควร์ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องได้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .52 ในความเห็นของผู้วิจัยอาจมองได้ว่าประชาชนมีความพอใจในการทำงานของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ ด้านการทำงานซึ่งประสานด้วยเทคโนโลยี เช่น การมีอุปกรณ์การบันทึกภาพที่ดี และโปรแกรมสร้างหนังสือที่รวดเร็วเป็นสาเหตุที่ประชาชนพอใจมากที่สุด

2. ด้านความเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .56 ในความเห็นของผู้วิจัยมองว่า การให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีการให้บริการที่ไม่แบ่งแยกชนชั้น ศาสนา รวมทั้ง สามารถพูดคุยกับผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

3. อย่างรวดเร็วทันเวลามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .57 ในความเห็นของผู้วิจัยมองว่าจากนโยบายของ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ที่สามารถสร้างหนังสือเดินทางได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง มีบริการส่งไปรษณีย์ถึงถิ่นพำนักของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ประชาชนพอใจในระดับดีมาก

4. รูปธรรมในการบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .52 จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการผู้วิจัยมองว่าเจ้าหน้าที่สามารถ ตอบปัญหา และข้อสงสัยต่างๆที่ผู้มาใช้บริการสงสัยและมีความสุภาพจึงทำให้ประชาชนพอใจในระดับดีมาก

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .64 จากการลงพื้นที่ในการทำวิจัย ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่มีเวลาในการให้บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ยังรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทำให้ความพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ มีความพอใจระดับดีมาก

การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ไม่แตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับผลวิจัยของ ธนกุลตสุธินันท์โชติ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .01 และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจและด้านการเอาใจใส่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมองว่าทางสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ สามารถพัฒนารูปแบบการบอกขั้นตอนในการทำหนังสือเดินทางให้งานขึ้นกว่าเดิมได้เช่น ปรับการบอกเล่าวิธีการ โดยสร้างเป็น Infographic
2. ด้านความเท่าเทียม ผู้วิจัยได้มองว่าแม้การให้บริการด้านอื่นจะดีแล้วแต่ควรปรับปรุงด้านการสื่อสารพูดคุยของพนักงานต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ให้กระชับและสุภาพขึ้นจะช่วยยกระดับการบริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ให้ดียิ่งขึ้น
3. ด้านความรวดเร็วทันเวลา ในด้านหนังสือเดินทางทาง สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ สามารถทำได้รวดเร็ว แต่ถ้าทางผู้ให้บริการมีการกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นจะส่งผลดีต่อภาพรวมในการให้บริการมากขึ้น
4. รูปธรรมในการให้บริการ สำหรับการให้บริการถ้าเพิ่มการอธิบายในด้านภาพรวมทั้งยังรวมถึงการชี้แจงการบริการในหลายรูปแบบให้ผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ให้มากขึ้น จะส่งผลต่อความมั่นใจของประชาชนที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าเจ้าหน้าที่แม้จะให้บริการได้ดี แต่ยังขาดเวลาในการแนะนำ รวมถึงความสุภาพในการแนะนำผู้มาใช้บริการและความมิตรต่อประชาชนทาง

ผู้วิจัยคิดว่า ควรมีฝ่ายส่งเสริมบุคลากรเพื่อให้บริการจะทำให้สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์มีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. หากได้มีการทำวิจัยในอนาคตควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้รับทราบความเห็นเชิงลึกของผู้มาใช้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์มากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเชิงลึกต่อไป

2. จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าแม้ชิ้นงานและผลผลิตของการทำงานของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวศรีนครินทร์ จะออกมาได้ดีและเป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาการบริการและการเข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ. (2563). *ประวัติกรมการกงสุล*. <https://consular.mfa.go.th>.
- กระทรวงการต่างประเทศ. (2563). *หนังสือเดินทาง*. <https://www.mfa.go.th>.
- ก้ำจัด สมรรถนัญ. (2557). *ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเล กองทัพเรือ เกาะช้าง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรพัชร สุตสงวน. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณัฐพร ปิ่นประภา. (2555). *ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. <http://www.bkk.undc.tsu.ac.th>.
- ดารณี พูนวัฒนาพงษ์. (2544). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้าน ดี.ดี.วัฒนา อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญญรัตน์ บวรลักษมี. (2553). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสอบสภาพประจำปีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเบตง*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนฤศ สุธินันท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพัง จังหวัด สุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต. (2544). *ความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธารินี อยู่ละออ. (2550). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานในชมรมส่งเสริมสุขภาพ

ด้วยการออกกำลังกายแบบแอโรบิค กรณี:เทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อ.เมือง จ.

จันทบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รังสรรค์ บัวเผือก (2551). ความพึงพอใจของผู้ที่เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของศูนย์อนุรักษ์

พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประสาน กระแสสินธุ์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง. ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภัทรภรณ์ ภาคการ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน:

กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถคนงาน ประจำภาคตะวันออก จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษ

ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภา

คณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.

วรพรรณ วรผล. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสูตบำบัด

(Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลหล่ง อำเภอลำ

จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาทีณี ไม้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มาใช้บริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้อง

ตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ1. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

ศินีนาฏ ปานจันทร์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคม

ผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557).

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ

การศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมิต สงสาร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. สายธาร.

สุกัญญา โกคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนัก

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุรกันต์ วิลัยเลิศ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี.

งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมจิตร สงสาร. (2554). ทฤษฎี Herzberg's two factor theory (ทฤษฎีสองปัจจัย).

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อยุธยา.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์

แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Millet, J. D. (1954). Management in the public service. McGraw-Hill Book.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service

quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49,

(4), pp. 41 – 50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64. 12-40.

Kotler P. & Keller K. (2012). *Marketing management* (14th ed.). :Prentice-Hall.



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

ภาคผนวก



1445232039

BUU iThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของ

สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1.เพศ

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 3. ☐ อื่นๆ ระบุ..... | |

2.อายุ

- | | |
|---|---|
| 1. ☐ 20ปี | 2. ☐ 21ขึ้นไป-30ปี |
| 3. ☐ 31ปีขึ้นไป-40ปี | 4. ☐ 41ปีขึ้นไป-50ปี |
| 5. ☐ 51ปีขึ้นไป-60ปี | 6. ☐ 61ปีขึ้นไป |

3.อาชีพ

- | | |
|---|---|
| 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ พนักงานบริษัทเอกชน |
| 3. ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 4. ☐ เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ |
| 5. ☐ อื่นๆ ระบุ..... | |



1445232039

4.ระดับการศึกษา

- | | |
|---|---|
| 1. ☐ ระดับประถมศึกษา | 2. ☐ ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา |
| 3. ☐ ระดับปริญญาตรี | 4. ☐ ระดับปริญญาโท |
| 5. ☐ อื่นๆ ระบุ..... | |

5.รายได้

- | | |
|--|---|
| 1. ☐ ต่ำกว่า 10,000บาท | 2. ☐ 10,001บาทขึ้นไป-20,000บาท |
| 3. ☐ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000บาท | 4. ☐ 30,001 บาทขึ้นไป |

6.ภูมิลำเนา

1. ☐ โปรดระบุ.....

7.ศาสนา

- | | |
|---|--|
| 1. ☐ พุทธ | 2. ☐ คริสต์ |
| 3. ☐ อิสลาม | 4. ☐ ไม่มีศาสนา |
| 5. ☐ อื่นๆ ระบุ..... | |



1445232039

BUU-IThesis 62930036 independent study / recv: 07082567 09:04:38 / seq: 18

ตอนที่2 ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว
ศรีนครินทร์ โปรตซีต ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ความพึงพอใจของประชาชนในการ มาใช้บริการของสำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พึง พอใจ มาก ที่สุด	พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ ปาน กลาง	พึง พอใจ น้อย	พึง พอใจ น้อย ที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค		5	4	3	2	1
1	เจ้าหน้าที่หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์ ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม					
2	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็น สำคัญ					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา						
1	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรง ต่อเวลาและถูกต้อง					
2	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
3	การบริการมีความถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ					

ลำดับ	ความพึงพอใจของประชาชนในการ มาใช้บริการของสำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราว ศรีนครินทร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พึง พอใจ มาก ที่สุด	พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ ปาน กลาง	พึง พอใจ น้อย	พึง พอใจ น้อย ที่สุด
ด้านการเป็นรูปธรรมของการบริการ		5	4	3	2	1
1	สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอก อย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ					
2	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย					
3	สำนักงานมีการบริการ แต่ละขั้นตอนอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับ บริการ					
ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง						
1	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร					
2	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อ สงสัยต่างๆ ได้อย่างชัดเจน					
3	ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ยิ้มแย้มขณะที่ ให้บริการ					
2	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและ คำแนะนำของผู้รับบริการ					
3	เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่าง เพียงพอ					

ขอขอบพระคุณที่ร่วมตอบแบบสอบถาม