

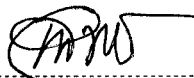
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ
งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ชื่อและนามสกุล นางสาวทิพย์วรรณ แแบ่งสาย
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยไต่)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 24 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัว
ประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ผู้ศึกษา นางสาวทิพย์วรรณ แสงสาย **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง (2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยประเมินค่าคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการ การจัดให้มีบริการช่วงพักเที่ยง และในวันหยุดราชการ และการปรับลดขั้นตอนการให้บริการ 2) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง คือ เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนควรศึกษาระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติให้มีความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้บริการตามขั้นตอนไม่มีการลัดคิว ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอ และฝ่ายทะเบียนและบัตร ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและจัดระบบการจอดรถให้เป็นระเบียบ รวมทั้งมีที่ว่างเพียงพอสำหรับจอดรถ

คำสำคัญ ความเห็นของผู้รับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน จังหวัดลำปาง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลงด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และตรวจแก้ไขจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อเรียง คุณแม่เล็ก แปงสาย ที่ได้ส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจ ในการศึกษาค้นคว้าตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณสมหมาย ศิริธรรม ที่ได้กรุณาให้วิทยาทานในการศึกษา ให้คำแนะนำ ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล การสนับสนุนเอกสาร ตำรา ประกอบการศึกษา ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูง ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น ผู้ศึกษาหวังว่าการค้นคว้าอิสระนี้คงจะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาต่อไป

ทิพย์วรรณ แปงสาย

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบริการสาธารณะ	6
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
โครงสร้างของที่ทำกรปกครองอำเภอและฝ่ายทะเบียนและบัตร	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง แยกเป็นราย 4 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน และด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของผู้ใช้บริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร	43
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปการวิจัย	50
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	64
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	65
ข การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	72
ค แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้ศึกษา	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	31
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	32
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	33
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	33
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	34
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท การใช้บริการ.....	35
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง การมาใช้บริการ.....	35
ตารางที่ 4.8 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	36
ตารางที่ 4.9 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	38
ตารางที่ 4.10 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน.....	39
ตารางที่ 4.11 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน.....	41
ตารางที่ 4.12 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ในภาพรวม 4 ด้าน.....	42

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	7
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	43
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่.....	44
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดวัสดุอุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน.....	45
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัด วัสดุอุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน.....	45
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสำนักงาน และสถานที่ ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	46
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัด สำนักงาน และสถานที่ ภายในของ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	47
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายนอก ของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	48
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสถานที่ ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน.....	48

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน เป็นภารกิจหลักที่สำคัญด้านหนึ่งของการบริการทางด้านงานทะเบียน กรมการปกครอง นอกเหนือจากงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป และเนื่องจากบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งเป็นเอกสารหลักฐานทางราชการที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนผู้มีสัญชาติไทย ยกเว้นบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการยกเว้นตามกฎหมาย จะต้องจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อใช้แสดงตน พิสูจน์ทราบ และยืนยันตัวตน แยกแยะบุคคลที่เป็นคนไทยกับคนต่างด้าว ดังนั้น งานบัตรประจำตัวประชาชนจึงเป็นงานที่มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอำเภอที่มีราษฎรในพื้นที่จำนวนมาก ซึ่งจากการที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากดังกล่าว การให้บริการที่มีคุณภาพ อาทิ ความพอเพียง ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความก้าวหน้าของการบริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการให้บริการที่ประทับใจแก่ประชาชนในด้านรอยยิ้ม ความเต็มใจในการให้บริการ และการดูแลผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกในทุก ๆ ด้าน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร จะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้านดังกล่าว ดังนั้น งานบัตรประจำตัวประชาชนจึงมีลักษณะเน้นความสำคัญไปที่การบริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และการรักษาความมั่นคงของชาติ รวมเบ็ดเสร็จอยู่ในงานเดียวกัน

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เนื่องจากการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนในวันหนึ่ง ๆ มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งจากสถิติการให้บริการงาน บัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในรอบปี 2550 มีผู้ใช้บริการ เฉลี่ยวันละ 80 คน ในขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงจำนวน 2 คน ซึ่งไม่สามารถให้บริการและดูแลได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานประกอบหลายอย่าง เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสาร อธิบาย และชี้แจงทำความเข้าใจแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ จึงทำให้การให้บริการประชาชนต่อราย ใช้ระยะเวลาที่นานเกินมาตรฐานการบริการของกรมการปกครอง

อย่างไรก็ตาม ฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอเมืองลำปาง ซึ่งเป็นหน่วยบริการทางด้านงานทะเบียน มีประชาชนมาใช้บริการงานทะเบียนด้านต่าง ๆ ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก

โดยเฉพาะในส่วนของงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจากสถิติการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนย้อนหลัง 3 ปี ที่ผ่านมา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 ถึง วันที่ 30 ธันวาคม 2550 พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนี้

ปี 2548 จำนวน	21,371 คน
ปี 2549 จำนวน	22,517 คน
ปี 2550 จำนวน	23,592 คน

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพของงานบริการประชาชนในด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และศึกษาแนวทางปรับปรุงการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนจากประชาชนที่ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนต่อไป

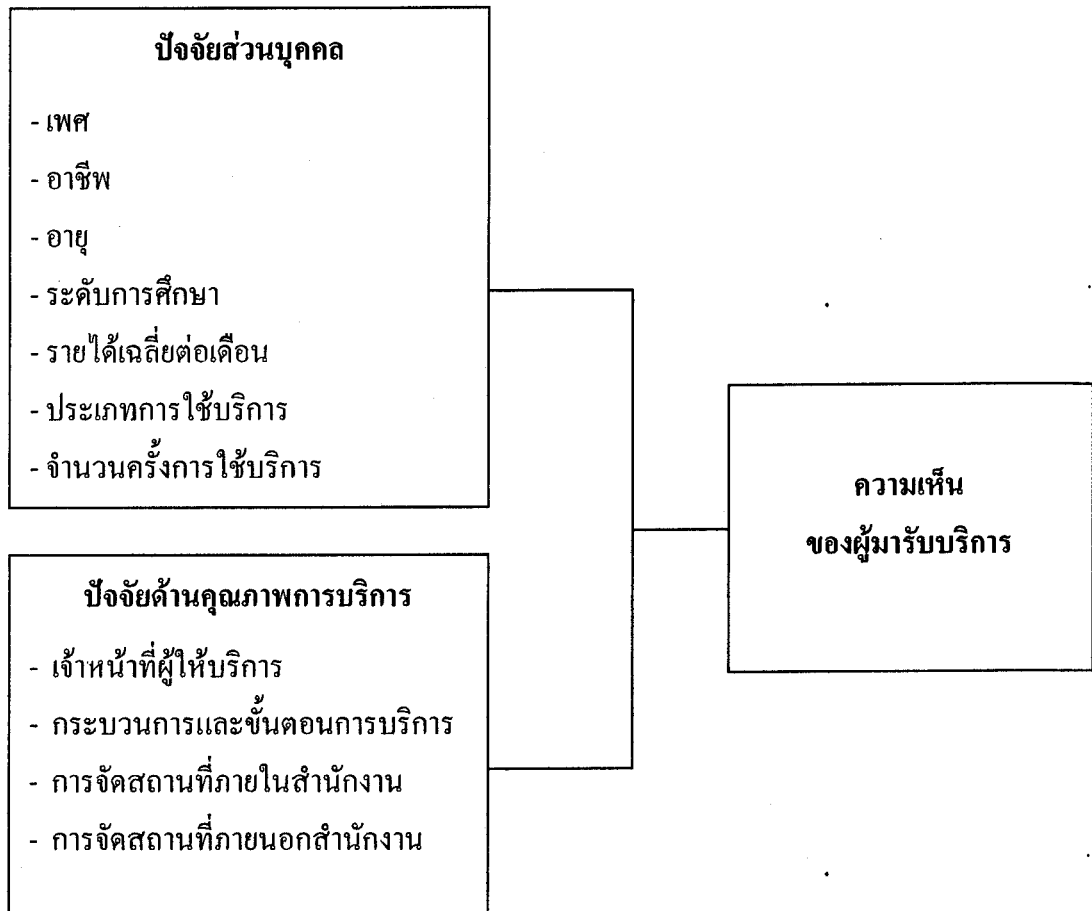
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ อิงกรอบแนวคิด ทฤษฎีต่อไปนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอ และโครงสร้างของฝ่ายทะเบียนและบัตร สรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชน โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน 300 คน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 ถึง วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2551

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

5.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

5.3 คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายใน และด้านการจัดสถานที่ภายนอก

5.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม ตรงต่อเวลา และมีจิตสำนึก เต็มใจให้บริการ

5.5 กระบวนการและขั้นตอนการบริการ หมายถึง การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ด้วยการเพิ่มระยะเวลาการบริการ การลดขั้นตอนและใช้เทคโนโลยี และการบริการตามขั้นตอนไม่ลัดคิว

5.6 การจัดสถานที่ภายในสำนักงาน หมายถึง การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ด้วยการจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น การปิดป้ายบอกจุดบริการและขั้นตอนที่ชัดเจน การจัดระบบทางเดินสะดวก พื้นสะอาด การจัดอุปกรณ์เสริม และที่นั่งเพียงพอ

5.7 การจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน หมายถึง การให้บริการงานของงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ด้วยการจัดห้องน้ำที่เพียงพอ สะอาด และการจัดสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ที่เพียงพอ

5.8 ประเภทการใช้บริการ หมายถึง ประเภทของการมารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ของผู้รับบริการ มีจำนวน 6 ประเภท คือ ขอมีบัตรครั้งแรก บัตรเดิมหมดอายุ บัตรเดิมสูญหาย บัตรเดิมชำรุด เปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล/เปลี่ยนที่อยู่ และตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน

5.9 จำนวนครั้งการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมารับบริการจากงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง คือ ครั้งแรก สองครั้ง และ สามครั้งขึ้นไป

5.10 ความเห็น หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สามารถนำผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการในระดับต่ำสุดของแต่ละด้าน เสนอแนะแก่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

6.2 สามารถนำข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงจากประชาชนผู้รับบริการ ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

6.3 สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัยด้านคุณภาพการบริการต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

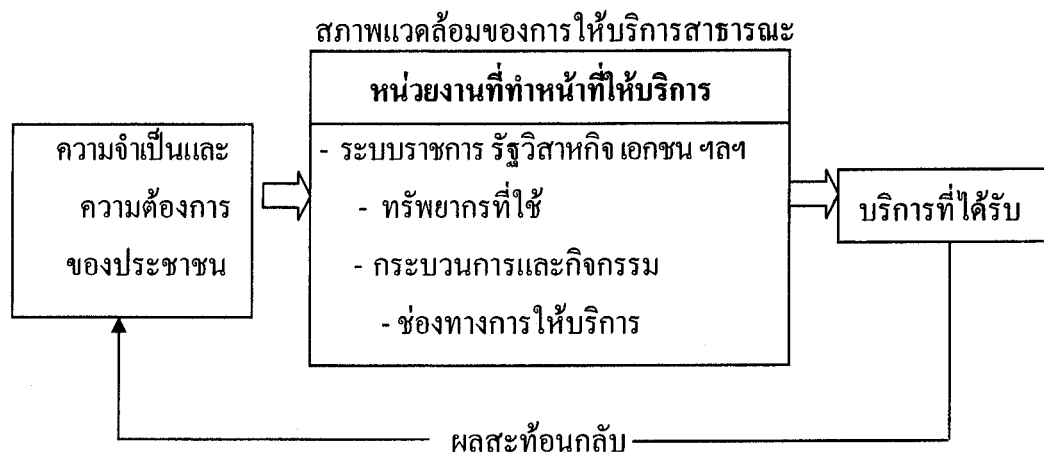
การศึกษาเรื่อง ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นในคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง รวมถึงการศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คุณภาพการบริการ โครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอ และฝ่ายทะเบียนและบัตร มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. โครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอ และ ฝ่ายทะเบียนและบัตร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2548:226-227) ให้ความหมาย ของการบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ สรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมาย หรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน

บริการที่ได้รับจะเป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนั้น การส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชนจึงมีความสำคัญอย่างมากที่หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องพึงกระทำ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนไว้เป็นจิตสำนึกของการให้บริการ และระบบการให้บริการจะต้องให้ความสำคัญต่อการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการร้องเรียน ข้อเสนอแนะในการรับบริการใหม่ๆ ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ นอกจากนี้การให้บริการสาธารณะยังจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องมีการนำวิธีการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) มาใช้เพิ่มมากขึ้น

นคร ฅ ลำปาง (2550:1-2) กล่าวว่า ภารกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะมี 4 รูปแบบ คือ ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนอิสระ และภารกิจที่รัฐมอบหมายให้เอกชนทำ ซึ่งภารกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำเป็นระบบราชการนั้น เป็นกิจการที่รัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำเอง มีเจ้าหน้าที่ของฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินงาน โดยอยู่ในการอำนวยการและความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองทั้งหมด การดำเนินงานต่างๆ เป็นอำนาจพิเศษในทางการปกครองและใช้เงินงบประมาณของรัฐ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2551: [http://th.wikipedia.org/wiki/EO%](http://th.wikipedia.org/wiki/EO%20) คำนวนที่ 21 พฤษภาคม 2551) ให้ความหมาย คำว่า บริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชน เช่น ฝ่ายปกครอง จัดให้มีเพื่อตอบสนองความต้องการอันเป็นประโยชน์ของสังคมและปัจเจกชนของสังคม ตัวอย่างบริการสาธารณะ อาทิ การจัดให้มีทหาร ตำรวจ ตำรวจดับเพลิง การสร้างสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2551: <http://www.pol.ru.ac.th/modules.th/modules.php?name=Forums&file=viewtopic&p=9810> คำนวนที่ 21 พฤษภาคม 2551) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

จุดมุ่งหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสนองความต้องการของประชาชน ความต้องการของประชาชน แบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1) ความต้องการได้รับความปลอดภัยในชีวิต และ 2) ความต้องการได้รับความสะดวกสบาย หน้าที่สนองความต้องการนี้เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมและเพื่อความมั่นคงของประเทศชาติ แต่อาจจะมอบหมายให้เอกชนไปทำได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ส่วนรวม เอกชนนำไปจัดทำ แต่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุม กำหนดเงื่อนไขพร้อมมีอำนาจที่จะเพิกถอนหรือยุบบริการสาธารณะนั้นได้ ถ้าทำผิดเงื่อนไข โดยการจัดทำบริการสาธารณะ มี 3 รูปแบบ คือ โดยราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน และมีลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ คือ 1) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง การสาธารณูปโภค 2) ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองประโยชน์สังคมส่วนรวม ได้แก่ สอนความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สอนความสะดวกสบายในชีวิต 3) มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้โดยกฎหมาย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวเหมาะสมและปรับปรุงให้ดีขึ้น 4) ต้องดำเนินกิจการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ 5) ต้องจัดให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน และมีความเสมอภาค

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ในการส่งต่อบริการแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและประโยชน์สังคมส่วนรวมโดยเสมอภาค

1.2 คำนิยมการให้บริการสาธารณะ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548:224) ได้กล่าวถึง คำนิยมการให้บริการสาธารณะ ว่าค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถึงปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตหรือในการทำงาน ค่านิยมจึงนอกจากจะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลแล้ว เช่น ค่านิยม ความซื่อสัตย์

ค่านิยมที่ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ค่านิยมที่ยึดหลักความถูกต้อง ค่านิยมความตรงต่อเวลา เป็นต้น ในการให้บริการสาธารณะก็มีลักษณะเช่นเดียวกันที่จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์รองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ประชาชน โดยค่านิยมการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ มีอย่างน้อย 9 ประการ ดังนี้

1.2.1 ค่านิยมเรื่องความพอเพียง เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่าง ๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่

1.2.2 ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.2.3 ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา หมายถึง ความรวดเร็วของการให้บริการ ซึ่งภายใต้ค่านิยมความตรงต่อเวลานี้ ได้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ

1.2.4 ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน อันกล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นความความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการ ตลอดจนการมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ

1.2.5 ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ ได้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

1.2.6 ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

1.2.7 ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยนำแนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (public choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen coproduction)

1.2.8 ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยอาจจัดทำ กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่ สอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการ นำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ ๆ มา ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

1.2.9 ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็น ค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

1.3 การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2549:8-14) ได้กล่าวถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนคือ คน กระบวนการ และสถานที่ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง 3 องค์ประกอบ ดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการมากที่สุด ดังนี้

1.3.1 คน - บุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วน สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ ประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้ เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตร ไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

1.3.2 สถานที่ - การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อประชาชนมา รับบริการจากภาครัฐมักจะใช้เวลานาน ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย โดยมีแนวทาง ปฏิบัติ คือ

1) จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ เช่น การจัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับ บริการ การกำหนดให้ผู้ที่นั่งรถมาจอดต้องประทับตราจอดรถ ณ จุดที่รับบริการ เพื่อป้องกัน บุคคลอื่นเข้ามาใช้สถานที่จอด หรือ การจัดสถานที่จอดรถของเจ้าหน้าที่ไว้เป็นการเฉพาะด้านหลัง สำนักงาน เพื่อให้มีบริเวณเพียงพอสำหรับประชาชน

2) จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยการจัดภูมิทัศน์ ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น มีพื้นที่สีเขียว การจัดให้มีที่นั่งรอ อย่างเพียงพอ การจัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพทสาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด การกำหนด หมายเลขโทรศัพท์ (Hot line) ซึ่งใช้เฉพาะโทรเข้าสำหรับแจ้งเหตุและให้มีคู่สายมากพอ

3) จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล โดยการรวบรวมเอกสารที่เป็นข้อมูล และองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว การจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

1.3.3 กระบวนการ — กระบวนการในการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดด้วย

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงาน จึงควรคิดค้นวิธีลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด โดยอาจดำเนินการ ลดเวลาให้บริการ จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจน มีการจัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงานและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ประชาชนได้รับทราบ การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยราชการ คำแนะนำ ต้องชัดเจน การใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการ ประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน และจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพียง โดยมีแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

5) การให้บริการตลอดเวลา (Non-Stop Service) และการขยายเวลาการ ให้บริการประชาชน (Extra-hour Service) หน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลา ระหว่างการเปิดให้บริการ เช่นเวลา 08.00-16.00 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัด เจ้าหน้าที่มีเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยรวมงานต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการมาติดต่อไว้บริเวณเดียวกันให้ครบถ้วน และติดป้าย แสดงบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ

7) การใช้เครื่องบริการประชาชนนอกประสงค์ การนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการประชาชนหลายอย่างรวมเข้าไว้ในตู้เดียวกัน ซึ่งเมื่อใช้รวมกันกับสมาร์ทการ์ด ก็ จะทำให้ประชาชนสามารถรับบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยผ่านเครื่องบริการประชาชน นอกประสงค์ได้หลากหลายบริการ โดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานภาครัฐ

8) การให้บริการสมาร์ตการ์ด การนำบัตรสมาร์ตการ์ดมาใช้เป็นบัตรประชาชนและสามารถใช้ในการขอรับบริการจากหน่วยงานราชการทุกหน่วย

9) จัดให้มีช่องทางการติดต่อ (Communication Channel) ที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยง่าย เช่น การจัดให้มีโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าประชาชนจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด การจัดให้มี Website ของแต่ละหน่วยงานควรมีเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา การจัดให้มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยตั้งกล่องรับเรื่องราวนี้ให้สะดวกแก่ประชาชน

10) การให้บริการ online (e-Citizen Service) การจัดให้มีการให้บริการของรัฐสู่ประชาชน โดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าไฟ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทั้งนี้ เทคโนโลยีที่ใช้ต้องสามารถลงไปถึงกลุ่มรากหญ้าได้ เช่น มีอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น

11) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ

12) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ หน่วยงานควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นโดยจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน พร้อมทั้งมีแบบฟอร์มที่ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลโดยง่าย

1.4 การบริการประชาชน

1.4.1 ความหมายการบริการประชาชน

การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
- 2) เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

อัลเบิร์ต เฮิร์ชแมน (Albert Herschman) กรมการปกครอง : 2536 (อ้างใน ชาตรี ปันติ : 2546:10) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับประชาชน ว่ามีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ ความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และปกป้องผลประโยชน์

ให้กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียดินให้รัฐ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะความขัดแย้งของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองที่แตกต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล บางกลุ่มต้องการไฟฟ้า บางกลุ่มต้องการประปา การให้บริการของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและความเป็นระเบียบขึ้นภายในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพ และสุขภาพอนามัยของแต่ละคนให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการแบ่งเช่นนี้ ถึงแม้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อาจทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล แต่หน้าที่นี้เป็นหน้าที่รอง ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงองค์การใดว่าเป็นองค์การประเภทใดแล้ว จะถือบทบาทหน้าที่หลักขององค์การนั้นเป็นเกณฑ์ ซึ่งตามทัศนะของ บรรจบ กาญจนกุล ได้ให้ความหมาย “บริการประชาชน” (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่สนองตอบความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่สนองตอบความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จากทัศนะดังกล่าว จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขให้เกิดแก่ประชาชนมากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย

1.4.2 วัตถุประสงค์

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 1 ได้ให้คำนิยามของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เพื่อบรรลุเป้าหมาย (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น โดยรวมแล้ว หน่วยงานภาครัฐจึงควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

1.4.3 ยุทธศาสตร์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรมการปกครอง (2548:3-6) กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชนมากที่สุด หน่วยงานหนึ่ง ซึ่งในปีงบประมาณ 2547 กรมการปกครองได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ปรับปรุงแก้ไขบริการของกรมการปกครอง เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการ โดยมียุทธศาสตร์และการปรับปรุงบริการ ใน 5 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ

- ยุทธศาสตร์การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยการจัดสรรงบประมาณให้บางอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ซ่อมแซมห้องน้ำ ห้องสุขา และการปรับปรุงลานจอดรถ

- ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบงาน เช่น การจัดทำคู่มือรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนแสดงความคิดเห็น ให้ทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการของกระทรวงมหาดไทย (Extra – Hour Service)

- ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เช่น รมรณรงค์กิจกรรมอำเภอ..ยิ้ม การฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

- ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการ เช่น การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนใดก็ได้ โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) เป็นต้น

- ยุทธศาสตร์ด้านการประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก เช่น การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นต้น

โดยมีมาตรการสำคัญ ในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยการสร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ ทั้งภายนอกและภายในให้เอื้ออำนวยต่อ

การบริการประชาชน และเพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ที่ประชาชนสามารถทราบได้ทันทีว่าเป็นที่ว่าการอำเภอ โดยมีมาตรการสำคัญ คือ

1) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายนอกที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยทาสีอาคารสีเดียวกันทั่วประเทศ จัดให้มีสวนหย่อมและสนามหญ้าสวยงาม จัดให้มีลานจอดรถและที่จอดรถเป็นระเบียบ มีโต๊ะประชาสัมพันธ์ Counter Service

2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยกำหนดรูปแบบการจัดสำนักงาน (Office Lay - Out) ให้เหมือนกันทั่วประเทศ เพื่อความสะดวกในการติดต่อ รมรงค์ให้อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีห้องน้ำที่สะอาดตามเกณฑ์ที่กำหนด

3) มีการจัดสถานที่นั่งพักรอของประชาชน โดยการจัดเครื่องอำนวยความสะดวก และกิจกรรมให้ทำระหว่างรอการบริการ

4) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยี โดยการพัฒนาปรับปรุงระบบงานและเทคโนโลยีของทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีประสิทธิภาพ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนมีความสะดวกในการรับบริการ ณ อำเภอ/กิ่งอำเภอ แห่งใดก็ได้ โดยมีมาตรการสำคัญ คือ

1) การพัฒนาเทคโนโลยี ให้สามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น
2) มีการพัฒนา และจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอ
3) การพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว
ตอบสนองต่อการบริการประชาชน

4) มีระบบการให้บริการที่เป็นธรรม

5) เพิ่มระยะเวลาการให้บริการประชาชน

6) มีช่องทางในการให้บริการประชาชนได้หลายรูปแบบ

7) มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

8) มีการแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องอย่างทัน่วงที

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาบุคลากร โดยการพัฒนาให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีศักยภาพและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ และพร้อมต่อการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยมีมาตรการที่สำคัญ คือ

1) ฝึกอบรมและสร้างหลักสูตรเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้หลากหลาย (Matrix) และเป็นไปตามแนวคิดโต๊ะเดียวเสร็จ (One Table)

2) จัดหาเครื่องแบบให้มีรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

3) ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการประชาชน

- 4) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ที่ทันสมัย
- 5) การปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม
- 6) การจัดสรรอัตรากำลังที่เหมาะสม
- 7) การดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า
- 8) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารและ
กิจกรรมการบริการของกรมการปกครองอย่างทั่วถึงและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของกรมการ
ปกครอง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
โดยมีมาตรการสำคัญ คือ

- 1) จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ และสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการประชาสัมพันธ์
- 2) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 3) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารทั้งรูปแบบการบริการ วิธีการ
ทำงาน และผลการทำงานของกรมการปกครอง

4) สร้างภาพลักษณ์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง
ทั้งนี้ โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “อำเภอยุคใหม่ บริการรวดเร็ว ทันสมัย ประทับใจ”

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

กรมการปกครอง (2548:25-27) ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ (Quality) ว่า
หมายถึง ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การ
ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ และในมุมมองของ
ผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน (need) และความคาดหวัง
(expectation) ของผู้รับผลงาน และหมายความไปถึง คุณภาพ คือ การทำให้เกินกว่าความคาดหวัง
ของผู้รับผลงาน นอกจากนี้แล้ว กรมการปกครองยังให้ความหมายของ คุณภาพของบริการ
Service Quality ว่าหมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของ
บริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับ
บริการไปแล้ว

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกัน
ปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับ

ผลงาน โดยมีการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีหลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับของของคุณภาพ อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน
2. จุดความฝันร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค้ สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork + empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสาน ความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. สานด้วยอริยสัจสี่ (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ดีที่ผู้นำ (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550 : 5 – 7) ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ (Quality) ว่าหมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติทุกประการของผลการปฏิบัติงาน หรือบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

การบริการที่มีคุณภาพ บุคลากรจำเป็นต้องมีจิตสำนึกในการบริการที่มีคุณภาพ พร้อมด้วยคุณลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การบริการที่มีคุณภาพจะประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 8 ประการ ในการบริการที่มีคุณภาพ ที่ผู้ให้บริการพึงปฏิบัติ คือ

S = Smiling and Sympathy บริการด้วยรอยยิ้มที่แจ่มใสและมีความเห็นอก

	เห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้ใช้บริการ
E = Early response	ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างรวดเร็ว
R = Respectful	ให้เกิดดีผู้ใช้ทุกคน
V = Voluntariness manner	บริการด้วยความเต็มใจ
I = Image enhancing	บริการอย่างดีเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร
C = Courtesy	บริการด้วยความสุภาพ
E = Enthusiasm	บริการด้วยความกระตือรือร้น
S = Satisfaction	สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ด้วยบริการที่น่าประทับใจ

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2550:4-10) ให้ความหมายของ คุณภาพ (Quality) ว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้นจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ จึงควรมีการตระหนักถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งในการบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการ ได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลัก คือ

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา การให้บริการตามที่สัญญาไว้ การแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ การให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า การให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า และการแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า
2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจในตัวผู้ให้บริการ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ โดยมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ให้บริการอย่างเอาใจใส่ถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปสักขณ์ (Tangibles) ความมีรูปสักขณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การบริการด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูง มีความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ และความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กร และผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ การส่งมอบบริการที่ดีต้องคำนึงถึง สถานที่ที่ให้ความสะดวกในการ ให้บริการลูกค้า เพราะสถานที่ให้บริการที่สะดวกสบาย กว้างขวาง จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพพจน์ได้ การบริการที่ดี และการมีสถานที่ที่ดี จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และลูกค้าจะเป็นประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้ในวงกว้าง

จากการนำเสนอความหมายของคุณภาพการบริการ และลักษณะของคุณภาพการ บริการ ดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นการส่งมอบบริการที่ดีตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ องค์กรสามารถวัดคุณภาพ การบริการได้จากระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 4 ด้าน คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านการจัดสถานที่ภายใน และด้านการจัด สถานที่ภายนอก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปกระบวนการหลัก (Core Process) ของการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

กรมการปกครอง (2550:179-190) ได้กำหนดการปฏิรูปกระบวนการหลัก ของ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไว้ 5 กระบวนการ เพื่อสร้างคุณภาพในงานบริการ ซึ่งเป็น หัวใจหลักของกรมการปกครอง คือ

กระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว

กระบวนการยื่นขอมีบัตรได้ทุกที่ที่สำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ

กระบวนการเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัว ประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

กระบวนการขยายการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กระบวนการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2.2.1 กระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว

โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน จากที่ทำด้วยมือ (Manual) มาเป็นการให้บริการจัดทำบัตรด้วยระบบสารสนเทศการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ on-line ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดขั้นตอนและประชาชนได้รับบริการด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การปฏิรูป ทำให้สามารถลดระยะเวลาที่ประชาชนขอมีบัตรจนได้รับบัตร จาก 36 – 45 วัน เหลือเพียง 20 นาที โดยสภาพการปฏิบัติงานใหม่ ของกระบวนการให้บริการ บัตรประจำตัวประชาชน มีขั้นตอน ดังนี้

(1) ประชาชนยื่นหลักฐาน/เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 5 นาที

(2) เจ้าหน้าที่บันทึกคำขอ บ.ป.1 3 นาที

- บันทึก PID (Personal Identification Data)

- วางนิ้วจี้เก็บลายพิมพ์นิ้วมือ/match 1:1

- กรอกข้อมูล

(3) ถ่ายรูป 3 นาที

- บันทึก PID (Personal Identification Data)

- ถ่ายรูป/เก็บภาพใบหน้า

(4) พิมพ์ บ.ป.1 2 นาที

- พิมพ์ บ.ป. 1

- ประชาชนตรวจสอบความถูกต้อง/ลงชื่อใน บ.ป.1

- พนักงานเจ้าหน้าที่ลงนามอนุญาตให้ออกบัตร

(5) ผลิตบัตร 4 นาที

- บันทึกหมายเลข บ.ป.1

- พิมพ์บัตร/ตรวจสอบความถูกต้อง

(6) จัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือลงในบัตร หรือกำหนด PIN CODE 3 นาที

(7) ประชาชนรับบัตร

2.2.2 กระบวนการยื่นคำขอมีบัตรได้ทุกที่ที่สำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ

โดยการปรับเปลี่ยนระบบการค้นหาหลักฐานเพื่อจัดทำบัตรประจำตัว ประชาชนที่ทำด้วยมือ (Manual) มาเป็นการให้บริการบัตร โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล/หลักฐานของ ผู้มีบัตรด้วยระบบสารสนเทศการสื่อสารคอมพิวเตอร์ on-line ระหว่าง 1078 สำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ ประชาชนสามารถยื่นคำขอมีบัตรได้ทุกที่ที่สำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ

2.2.3 กระบวนการเสียดำปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัว ประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการสอบสวนเพื่อเสียดำปรับหรือค่าธรรมเนียม ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จากที่ทำด้วยมือ (Manual) มาเป็นการเสียดำปรับหรือ ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้การสอบสวนเพื่อ เสียดำปรับ หรือค่าธรรมเนียม รวมทั้งการออกใบเสร็จรับเงิน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

2.2.4 กระบวนการงานการขยายการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1) กระบวนการงานการขยายเวลาการให้บริการ ในกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน เป็นบริการที่มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก กรมการปกครองจึงได้ให้สำนักทะเบียนต่างๆ ที่มีปริมาณงานมากพิจารณาช่วงเวลาที่ทำงานพิเศษ (Extra Hour Service) นอกจากเวลาปฏิบัติราชการปกติ คือ เวลา 07.00 – 08.30 น. และเวลา 16.30 – 20.30 น. ในวันราชการ และเวลา 08.30 – 16.30 น. ในวันเสาร์ หรือวันหยุดราชการ ตามความเหมาะสม และในการปฏิบัติงานจะไม่หยุดพักเที่ยงจะมีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันปฏิบัติงานตลอด

2) กระบวนการงานการขยายหน่วยให้บริการ การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนแบบเดิมเป็นการให้บริการเชิงรับ โดยเน้นให้บริการที่สำนักงานที่ว่าการอำเภอ เทศบาลขนาดใหญ่ และในเขตกรุงเทพมหานคร สภาพการปฏิบัติการใหม่ สำนักทะเบียนกลาง/จังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่น จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการ ณ แหล่งชุมชนหนาแน่น เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนถึงแหล่งชุมชน อีกทั้งรวมถึง การจัดหน่วยเคลื่อนที่ของสำนักทะเบียนกลาง ไปให้บริการประชาชนในกรณีเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ โดยอาจมีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และค่าปรับ เพื่อเป็นการบำรุงขวัญกำลังใจ

2.2.5 กระบวนการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1) กระบวนการมุ่งให้บริการ โดยถือว่าประชาชนคือลูกค้าที่สำคัญ ด้วยการบริการด้วยรอยยิ้ม (SERVICE WITH SMILE) และกำหนดเป็นคำขวัญของ อำเภอ...ยิ้ม ว่า “ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกายสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวคำอำลาด้วยไมตรี” โดยมีเป้าหมายของการบริการ 4 ประการ คือ การสร้างคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ การบริการมีความรวดเร็ว ตรงเวลา ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

2) กระบวนการเปิดช่องทางในการรับฟังความต้องการของประชาชน โดยการจัดทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ใช้วิธีการทางสถิติและดัชนีชี้วัด เพื่อนำมาวิเคราะห์การวัดความพึงพอใจ จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น จัดให้มีการติดต่อทาง Internet ผ่าน Website บริการของกรมการปกครอง www.dopa.go.th ประชาชนสามารถเสนอข้อเสนอนี้ ช้อร้องเรียนตามความต้องการ ถามคำถามหรือขอรับความช่วยเหลือจากนายอำเภอตลอดจนศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับบริการด้านการทะเบียน ผ่านทางระบบ Internet ได้ และ จัดให้มีสายด่วนทางการทะเบียน 1548

3) กระบวนการปรับปรุงสถานที่และภูมิทัศน์สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน โดยจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการส่วนหน้าในการทักทาย อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน บริการผู้ที่เขียนอ่านหนังสือไม่ได้ คนพิการ ผู้สูงอายุ

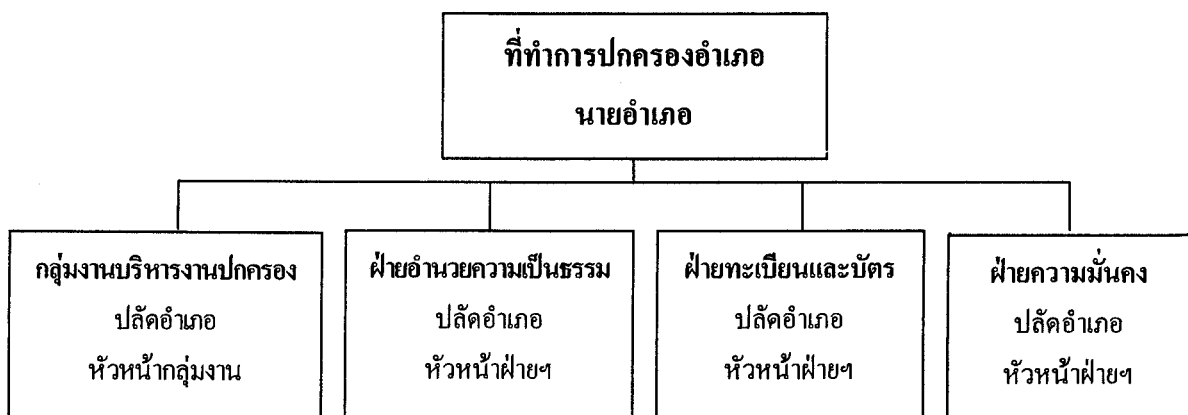
และมอบบัตรคิวเพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับ จัดระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ให้ประชาชนที่มา
รับบริการเพื่อทราบการรอคอย จัดสถานที่รับบริการให้มีความสะดวกสบายคิดเครื่องปรับอากาศ
มีหนังสือพิมพ์ หนังสืออื่น ๆ ให้อ่าน มีน้ำดื่มให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน

4) กระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ โดยจัด
ให้มีการขยายกำหนดเวลาการขอมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตรใหม่ สำหรับประชาชนที่มีชื่อ
อยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่ประสบภัยธรรมชาติ ที่ต้องขอมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือขอเปลี่ยนบัตร
ใหม่ ภายใน 60 วัน โดยได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

5) กระบวนการพัฒนาบุคลากรทั้งระดับผู้บริหารและปฏิบัติ มี
การศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ มาปรับปรุงวิธีการ
ทำงาน มีการพัฒนาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
และ จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแก่
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ สร้างบุคลิกภาพจิตสำนึกบริการการให้บริการ และการ
เสริมสร้างภาพลักษณ์ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจ

3. โครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอ และ ฝ่ายทะเบียนและบัตร

กรมการปกครองได้แบ่งโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครอง
เป็นหนึ่งกลุ่มงาน และสามฝ่าย ประกอบด้วย กลุ่มงานบริหารงานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวก
เป็นธรรม ฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายความมั่นคง มีนายอำเภอ เป็นหัวหน้าฝ่ายปกครอง
และบริหารราชการที่ทำการปกครองอำเภอ ซึ่งในส่วนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำปาง ได้
แบ่งโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาตามที่กำหนดในระเบียบกฎหมาย ซึ่งแสดงโครงสร้างและ
สายการบังคับบัญชาได้ ดังนี้ กรมการปกครอง (2549)



โดยได้กำหนด ภารกิจ หน้าที่ ของปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ทำการปกครอง อำเภอ ได้แก่ งานในกลุ่มงานบริหารงานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายความมั่นคง ดังนี้

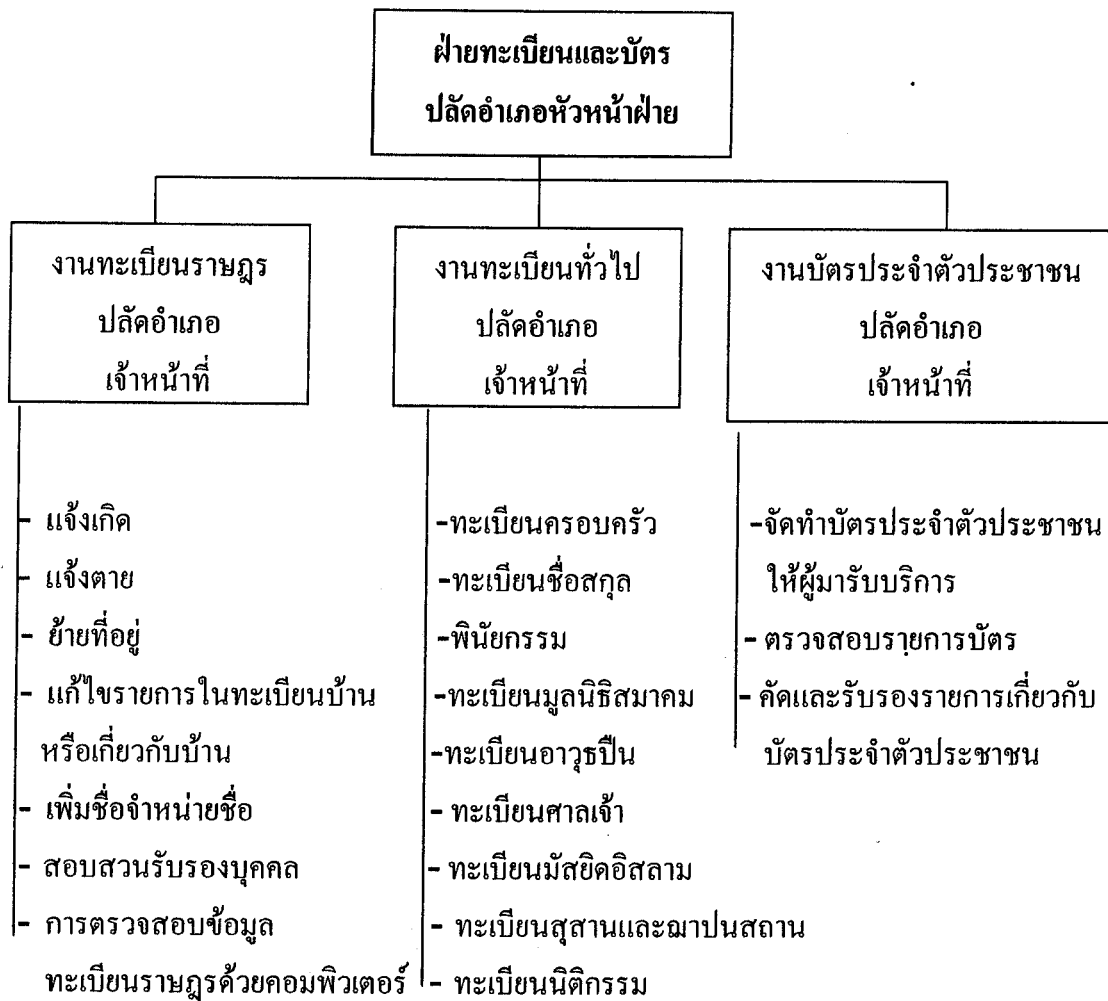
3.1 กลุ่มงานบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอาชุนา และ การปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2 ฝ่ายอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.3 ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.4 ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อยและสัญชาติ งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

ในส่วน of ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีแผนผังสายงาน ภารกิจ หน้าที่ ดังนี้



ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2551 ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีบุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ทั้งหมด จำนวน 6 คน แยกเป็น ปลัดอำเภอ จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 4 คน โดยในส่วนของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ และมีเจ้าหน้าที่ปกครอง ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 2 คน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ประกาศิต มหาหิงส์ (2535:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง และอำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน พบว่าประสิทธิผลการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมือง และอำเภอบ้านไธสงมีแนวโน้มไปในทางบวก สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่องานบริการประชาชน คือ

ลักษณะองค์การ ลักษณะบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติมีแนวโน้มไปในทางบวก แต่พบว่าสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม มีส่วนบั่นทอนขวัญและกำลังใจของข้าราชการ ในการศึกษาประสิทธิผลระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่งไม่แตกต่างกันมากนัก ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงงานบริการประชาชนไว้ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง ต้องปรับปรุงลักษณะงานป้องกัน งานส่งเสริมการปกครอง ให้สอดคล้องกับสถานะพื้นที่และกำหนดบทบาทเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน ประการที่สอง งานทะเบียนและบัตร ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพิ่มการบริการนอกสถานที่ และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้มากขึ้น พร้อมกับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประการที่สาม ควรเพิ่มบทบาทองค์กรประชาชนและบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานป้องกันและงานปกครอง

4.2 นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์ (2540) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาเปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนาระบบบริการ ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ โดยคาดหวังว่าระบบการบริการที่ได้รับการพัฒนา จะเป็นระบบที่สามารถลดความล่าช้าของการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนลงได้ และก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้มารับบริการ ซึ่งการพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน คือ การอบรมให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ การสนับสนุนอุปกรณ์การดำเนินงาน การลดขั้นตอนของระบบบริการ การตั้งจุดประชาสัมพันธ์ และการนำระบบบัตรคิวแถวรอคอยมาให้บริการ ซึ่งหลังการพัฒนาระบบการบริการแล้ว ผู้ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ทุกอย่าง หัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญต่องานบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแล้ว พบว่าหลังการพัฒนาระบบบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และพึงพอใจต่อความเป็นธรรมชาติของการให้บริการดีขึ้น และหลังการพัฒนาระบบ สามารถลดระยะเวลาของการให้บริการได้

4.3 สมบัติ สาธิตเสาร์ (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 364 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพบรรยากาศในการทำงานของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี ระดับความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก ข้อเสนอแนะในการศึกษาดังกล่าวมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพในด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด กล่าวคือโรงพยาบาลควรมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นกว่าเดิม ในด้านสถานที่ที่มีความเหมาะสมคืออยู่ในระดับหนึ่ง แต่หากจะปรับปรุงให้ให้ปรับปรุงเป็นลำดับสุดท้ายในเรื่องของความสะอาดของสถานที่

4.4 ชาตรี ปันดิ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.9 แต่มีปัญหาในการบริการ คือ ผู้ใช้บริการไม่ทราบขั้นตอนและไม่ทราบว่ากรยื่นคำร้องขอรับบริการ จะต้องยื่นเอกสารใดบ้าง ข้อเสนอแนะในการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้เสนอแนะให้สำนักทะเบียนอำเภอสันทรายควรนำหลักการตลาดมาใช้และสำนักเสนอว่าผู้รับบริการคือบุคคลสำคัญ ควรมีการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนในการมาขอรับบริการงานต่าง ๆ ค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ โดยจัดทำในรูปของสื่อต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง และข้าราชการต้องเป็นผู้ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการตลอดเวลา ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

4.5 ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนบัตร : กรณีศึกษาอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของงานทะเบียนและบัตร ทั้งในด้านความพึงพอใจ ความเข้าใจ และการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนและบัตร และประชาชนที่มารับบริการ โดยเก็บข้อมูลภาคสนามตามแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานบริการ โดยให้ความเห็นว่าการบริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดี โดยการวิเคราะห์จากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ว่าให้การต้อนรับและให้คำแนะนำต่อประชาชนเป็นอย่างดี บริการด้วยความเต็มใจ อีกทั้งมีความซื่อสัตย์สุจริต การบริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นกันเอง ไม่ได้ว่าตนอยู่เหนือประชาชน ในการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานทะเบียนและบัตร อำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยไม่ควรนำความคิดเห็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องในงานที่รับผิดชอบ และในส่วนของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ควรทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตนในการมาขอรับบริการ ทั้งในส่วนของ การจัดเตรียมความพร้อมของการมารับบริการ และเข้าใจถึงบทบาทอำนาจการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ว่ามีขอบเขตมากน้อยเพียงใด โดยเป็นการปรับเข้าหากันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ

4.6 ฉัญฉวี รังศิริ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 35 คน และผู้ประกอบการที่มาใช้บริการด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนจำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว มีข้อสรุป คือ คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน

ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากด้านบุคลากรลำพูนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับการทำงานมากขึ้น ทำให้การให้บริการของด้านบุคลากรมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และโปร่งใสยิ่งขึ้น ในด้านของปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากด้านบุคลากรลำพูนได้มีการดำเนินงานที่เคร่งครัด และมีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกรมบุคลากรอย่างชัดเจน

4.7 อัจฉราวี มณีวรรณ (2549) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณี อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ได้ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดด ตามความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการให้บริการ และจากการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และความรู้ความเข้าใจต่องานทะเบียน สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และตำบลที่อยู่อาศัย ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดดในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรแจ้งให้หน่วยงานที่ร่วมให้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอร่วมบริการเป็นประจำตามกำหนดทุกสัปดาห์ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หน่วยงานควรจัดให้มีระบบคิว มีบัตรคิว ควรมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมสร้างจิตสำนึกการบริการ มีค่านิยมรักการบริการ มีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ และจัดให้มีที่จอดรถยนต์ที่เพียงพอ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในเดือน กุมภาพันธ์ ของปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,829 คน และ ในเดือน กุมภาพันธ์ ของปี พ.ศ. 2550 จำนวน 2,084 คน เฉลี่ยจำนวนประชาชนที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ เดือนกุมภาพันธ์ ใช้เป็นจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 1,957 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ เพราะทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้เกณฑ์ (ยูทซ์ ไกยวรรณ. :2544) ดังนี้

- จำนวนประชากร หลักร้อย ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 15-30
- จำนวนประชากร หลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10-15
- จำนวนประชากร หลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5-10

โดยจำนวนประชากรเป็นหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 – 15 ซึ่งในการศึกษาใช้เกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 จากตัวอย่างทั้งหมด 1,957 คน ได้จำนวน 294 คน และเพื่อให้เกิดความสะดวกในการเก็บข้อมูลและคำนวณตัวเลข ในการศึกษาจะสอบถามประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในเดือน กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้กับ

ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยประเมินค่า คุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนและ กระบวนการ ด้านการจัดสถานที่ภายใน และด้านการจัดสถานที่ภายนอก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

โดยแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบให้คำแนะนำ หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน คือ นายวิวัฒน์ เขียรธานรักษ์ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง7) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ นางสาวสมหมาย ศิริธรรม ตำแหน่ง เศรษฐกรอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขา ภาคเหนือ วุฒิการศึกษา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรวจสอบความตรง ของแบบสอบถามแต่ละข้อ ปราบกฎได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) ระหว่าง 0.50-1.00 แล้วผู้วิจัยได้ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามกับประชาชนที่ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอใกล้เคียงที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 เก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามแจกให้ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ตอบแบบสอบถามดังกล่าว จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ในห้วงระยะเวลา ระหว่างวันที่ 1 - 29 กุมภาพันธ์ 2551

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

4.1 การกำหนดมาตรวัด การกำหนดมาตรวัด เป็นแบบ Likert Scale โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด (วันเพ็ญ พึ่งพิบูลย์ :2548:27-28) และกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

ระดับเห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ระดับเห็นด้วยมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ระดับเห็นด้วยน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

4.2 เกณฑ์การแปลผล การแปลผลความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดการแบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง โดยใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ดังนั้น ในแต่ละช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับภาคชั้น จะเท่ากับ 0.75 โดยสามารถ แบ่งได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.75	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.76 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.51 - 3.25	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.26 - 4.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องระดับความคิดเห็นในคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยการศึกษา 3 ส่วน ดังนี้ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการศึกษา จำแนก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง แยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายใน และด้านการจัดสถานที่ภายนอก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้นำเสนอในลักษณะของตารางแสดงจำนวนค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	43.0
หญิง	171	57.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย จำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	59	19.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	8.7
รับจ้าง	108	36.0
เกษตรกรกรรม	23	7.7
ค้าขาย	37	12.3
นักศึกษา	35	11.7
นักธุรกิจ	6	2.0
แม่บ้าน	5	1.7
ว่างงาน	1	0.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7 และเป็นผู้ว่างงาน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 15 – 19 ปี	23	7.7
อายุ 20 – 29 ปี	60	20.0
อายุ 30 – 39 ปี	105	35.0
อายุ 40 – 49 ปี	70	23.3
อายุ 50 – 59 ปี	39	13.0
อายุ 60 – 69 ปี	3	1.0
อายุ 70 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.3 ในด้านของอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา มีอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 50 – 59 ปี จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 อายุ 15 – 19 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ อายุ 60 – 69 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 สำหรับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป ไม่ปรากฏข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	35	11.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	17.7
ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	60	20.0
อนุปริญญา/ปวส.	37	12.3
ปริญญาตรี	104	34.7
ปริญญาโทขึ้นไป	11	3.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.4 ในด้านของระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 และ ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	51	17.0
5,001 – 10,000 บาท	69	23.0
10,001 – 15,000 บาท	78	26.0
15,001 – 20,000 บาท	40	13.3
20,001 – 25,000 บาท	30	10.0
25,000 บาทขึ้นไป	19	6.3
ไม่มีรายได้	13	4.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.5 ในด้านของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 และไม่มีรายได้ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทการใช้บริการ		
ขอมิบัตรครั้งแรก	14	4.7
บัตรเดิมหมดอายุ	138	46.0
บัตรเดิมสูญหาย	53	17.7
บัตรเดิมชำรุด	46	15.3
เปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล/ เปลี่ยนที่อยู่	40	13.3
ตรวจคัดกรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน	9	3.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.6 ในด้านของประเภทการมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ในกรณีบัตรเดิมหมดอายุ จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ บัตรเดิมสูญหาย จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 บัตรเดิมชำรุด จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 เปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล/เปลี่ยนที่อยู่ จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ขอมิบัตรครั้งแรก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 และตรวจ คัด กรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งการมาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งการมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	34	11.3
สองครั้ง	147	49.0
สามครั้งขึ้นไป	119	39.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.7 ในด้านจำนวนครั้งการมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนสองครั้ง จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ เคยมาใช้บริการสามครั้งขึ้นไป จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง แยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน และด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน

ในการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 ข้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน จำนวน 7 ข้อ และด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน จำนวน 3 ข้อ โดยในแต่ละด้านได้จัดลำดับความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน และได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น และการจัดลำดับคุณภาพการบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอตามตารางที่ 4.8 – ตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
1. เมื่อท่านมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ท่านได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม	3.20	0.55	เห็นด้วยมาก	5
2. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนพูดคุยและให้คำแนะนำแก่ท่านด้วยวาจาที่ไพเราะ	3.25	0.57	เห็นด้วยมาก	4

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
3. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนให้บริการแก่ ท่านด้วยความเต็มใจ	3.29	0.57	เห็นด้วย มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แสดงอาการ หงุดหงิดเมื่อท่านมาใช้บริการใกล้เวลาเลิกปฏิบัติงาน หรือช่วงพักเที่ยง	3.32	0.58	เห็นด้วย มากที่สุด	2
5. ท่านได้รับการจากเจ้าหน้าที่งานบัตร- ประจำตัวประชาชนด้วยความเสมอภาค และ เป็นธรรม	3.33	0.60	เห็นด้วย มากที่สุด	1
6. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	3.07	0.78	เห็นด้วยมาก	6
7. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัติงาน ตรงเวลา และไม่กลับก่อนเวลาเลิกงาน	3.32	0.58	เห็นด้วย มากที่สุด	2
รวม	3.25	0.60	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอเมืองลำปาง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าความเห็นต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากในคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.25$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่เรียงลำดับ 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัติงานตรงเวลา และไม่กลับก่อนเวลาเลิกงาน เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนพูดคุยและให้คำแนะนำด้วยวาจาที่ไพเราะ สำหรับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

งานบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีจำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อมีผู้มาใช้บริการใกล้เวลาเลิกปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ตารางที่ 4.9 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการปรับปรุง ลดขั้นตอน ทำให้ท่านได้รับบัตรประจำตัวประชาชนอย่างรวดเร็ว	3.38	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด	4
2. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว	3.37	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด	5
3. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการเพิ่มในช่วงพักเที่ยง เวลา 12.00 – 13.00 น. หรือ ในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) มีความเหมาะสม	3.46	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด	3
4. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำระบบบัตรคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.54	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด	2
5. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำอุปกรณ์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ มีความเหมาะสม	3.65	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด	1
รวม	3.48	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอเมืองลำปาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความเห็นต่อคุณภาพด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ เรียงลำดับ 5 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำอุปกรณ์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการมีความเหมาะสม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำระบบบัตรคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนมีการให้บริการเพิ่มในช่วงพักเที่ยง เวลา 12.00 – 13.00 น. หรือ ในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) มีความเหมาะสม การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนมีการปรับปรุงลดขั้นตอน ทำให้ประชาชนได้รับบัตรประจำตัวประชาชนอย่างรวดเร็ว และ การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนมีการให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว

ตารางที่ 4.10 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน

ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การจัดกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความเหมาะสม	3.34	0.61	เห็นด้วยมากที่สุด	6
2. การจัดให้มีหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม	3.34	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด	5
3. การจัดให้มีน้ำดื่ม และของขบเคี้ยว แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม	3.03	0.71	เห็นด้วยมาก	7
4. การจัดสำนักงาน มีการปิดป้ายบอกจุดบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ชัดเจน	3.46	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด	1

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
5. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการจัดเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการแก่ผู้รับบริการที่ชัดเจน	3.44	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีที่นั่งในจำนวนที่เพียงพอ เหมาะสมกับผู้มารับบริการ	3.42	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด	4
7. สถานที่ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.46	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด	2
รวม	3.35	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอเมืองลำปาง ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน พบว่าความเห็นต่อคุณภาพด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการบริการด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน เรียงลำดับ 7 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดสำนักงาน มีการปิดป้ายบอกจุดบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ชัดเจน สถานที่ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการจัดเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการแก่ผู้รับบริการที่ชัดเจน การจัดสถานที่ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนมีที่นั่งในจำนวนที่เพียงพอเหมาะสมกับผู้มารับบริการ การจัดให้มีหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม และ การจัดกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม สำหรับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีจำนวน 1 ข้อ คือ การจัดให้มีน้ำดื่ม และของขบเคี้ยว แก่ผู้รับบริการในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม

ตารางที่ 4.11 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน

ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีห้องน้ำให้ผู้มารับบริการในจำนวนที่เพียงพอ	3.05	0.61	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการดูแลห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ	3.14	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด	1
3. สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ	2.55	0.83	เห็นด้วยมาก	3
รวม	2.91	0.67	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน พบว่าความเห็นต่อคุณภาพด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.91$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการบริการด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน เรียงลำดับ 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการ 1 ข้อ คือ งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการดูแลห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ สำหรับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบัตรประจำตัวประชาชนมีห้องน้ำให้ผู้มารับบริการในจำนวนที่เพียงพอ และ สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

ตารางที่ 4.12 การแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ
งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง
ในภาพรวม 4 ด้าน

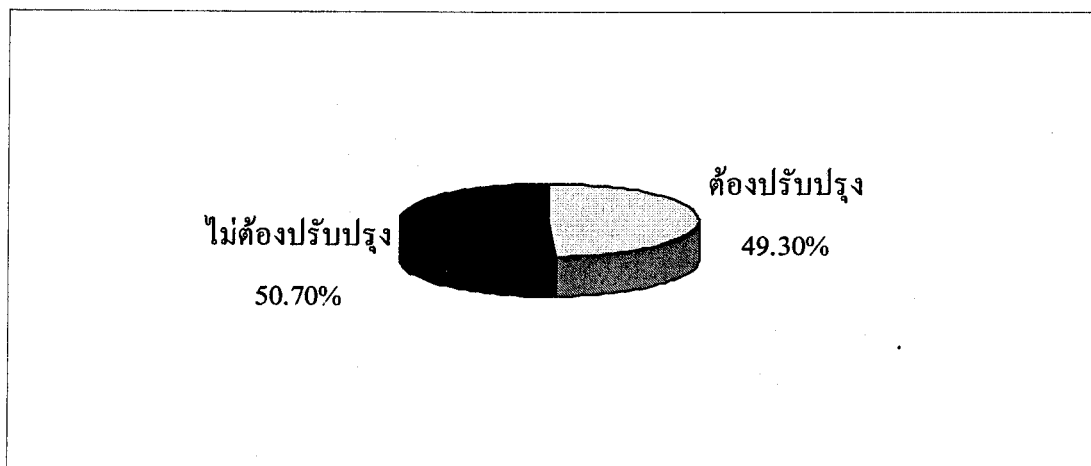
ภาพรวม 4 ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับความ ความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.25	0.60	เห็นด้วยมาก	3
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ	3.48	0.58	เห็นด้วยมาก ที่สุด	1
3. ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน	3.35	0.52	เห็นด้วยมาก ที่สุด	2
4. ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน	2.91	0.67	เห็นด้วยมาก	4
รวม	3.25	0.60	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.12 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในภาพรวม 4 ด้าน พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน และตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.25$) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการเป็นอันดับที่หนึ่ง ($\bar{X} = 3.48$) ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นอันดับที่สอง ($\bar{X} = 3.35$) ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่สาม ($\bar{X} = 3.25$) และ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงานเป็นลำดับที่สี่ ($\bar{X} = 2.91$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของผู้ใช้บริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

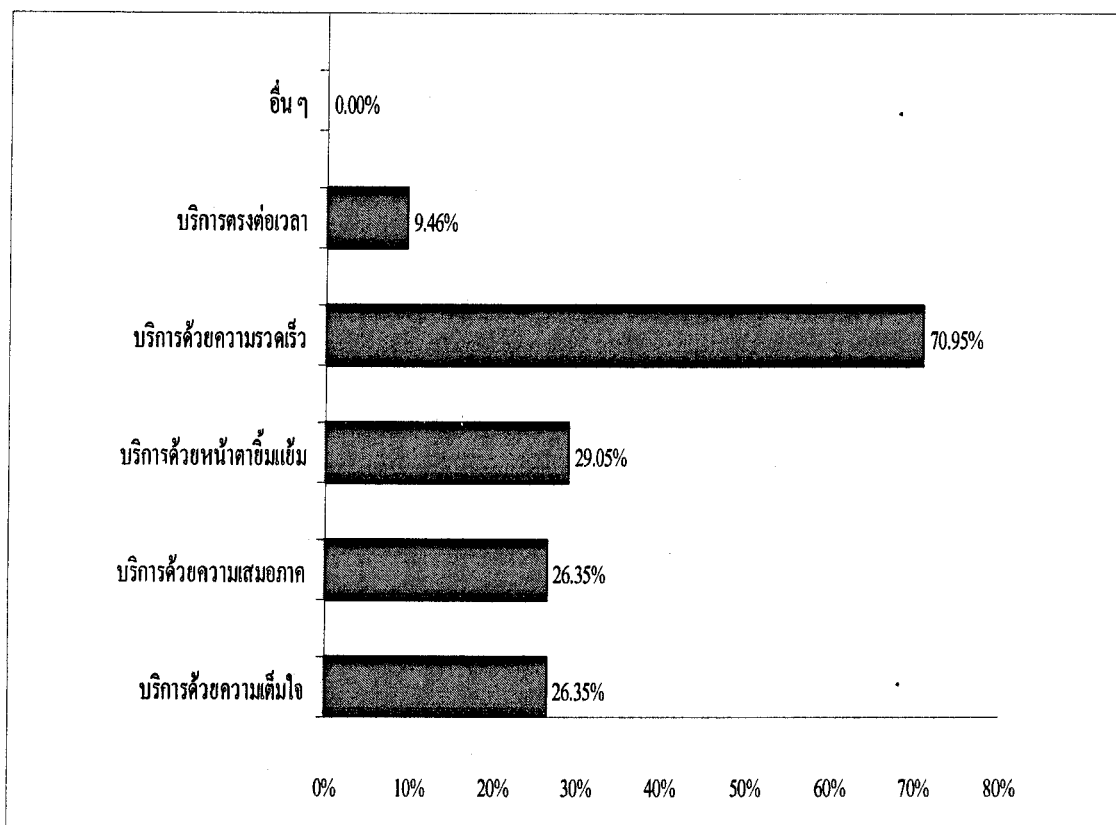
ในการศึกษาความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้สำรวจถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร ซึ่งครอบคลุมในด้านของคุณภาพการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน ด้านการจัดสำนักงานและสถานที่ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน และด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน ผลการศึกษาได้นำเสนอดังภาพที่ 4.1 ถึงภาพที่ 4.8 และรายละเอียดประกอบ ดังนี้

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่



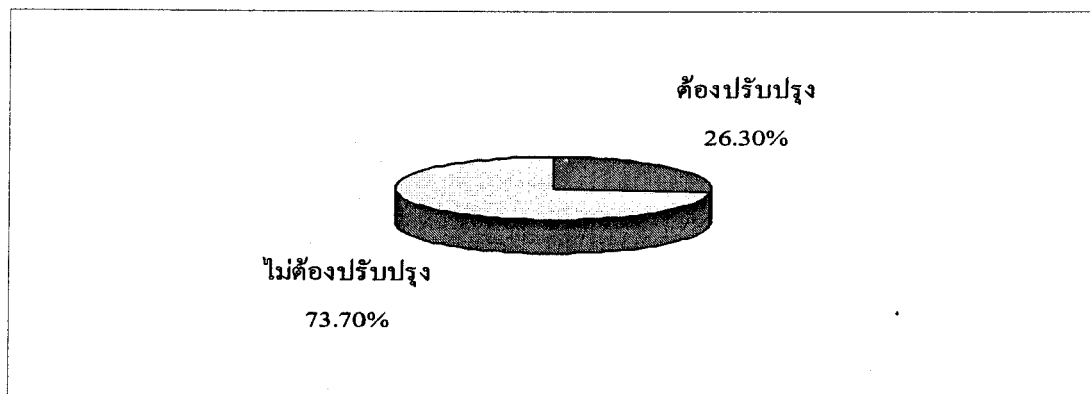
จากภาพที่ 4.1 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็น ร้อยละ 49.30 และไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการในทุก ๆ ด้านคืออยู่แล้ว คิดเป็น ร้อยละ 50.70

ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่



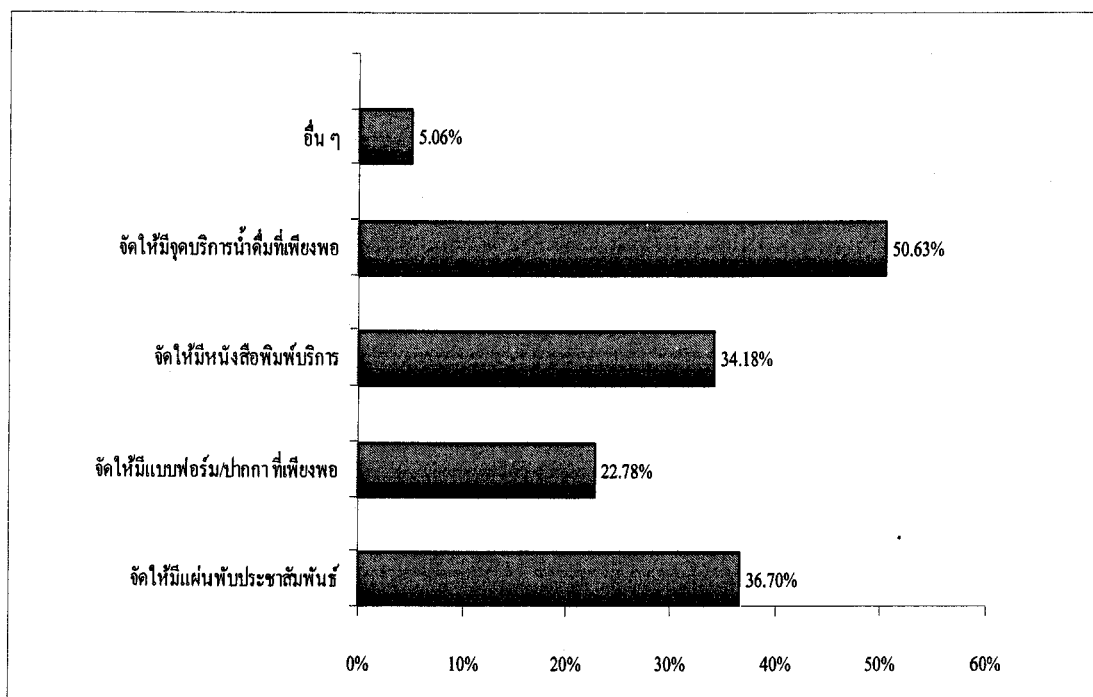
จากภาพที่ 4.2 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ทั้งนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของเจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 70.95 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยหน้าตาที่ยิ้มแย้ม คิดเป็นร้อยละ 29.05 ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเสมอภาค และควรบริการด้วยความเต็มใจ ได้มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.35 และในเรื่องของการบริการตรงต่อเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.46 สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดวัสดุอุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน



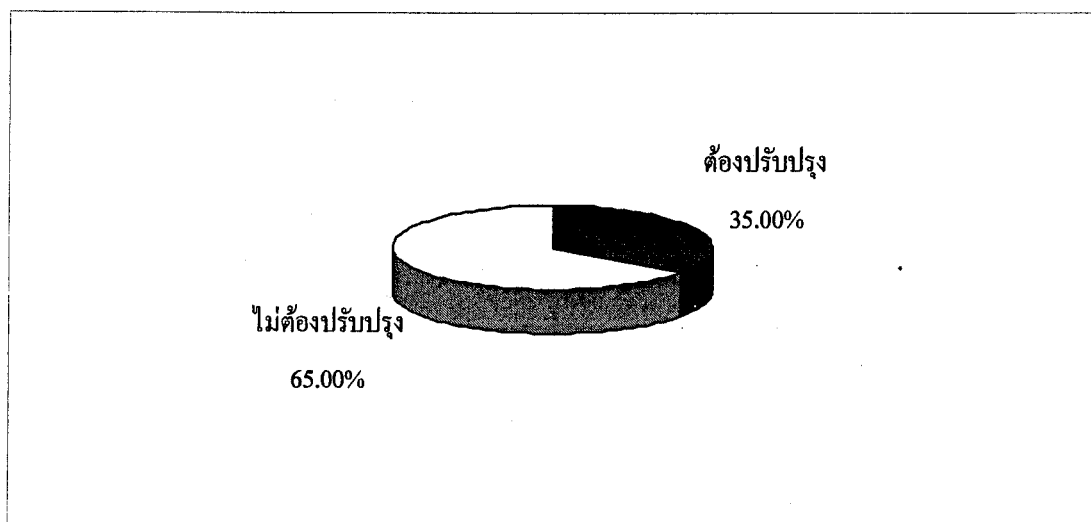
จากภาพที่ 4.3 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน คิดเป็น ร้อยละ 26.30 และไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจากมีการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร ครบถ้วน คืออยู่แล้ว คิดเป็น ร้อยละ 73.70

ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดวัสดุอุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน



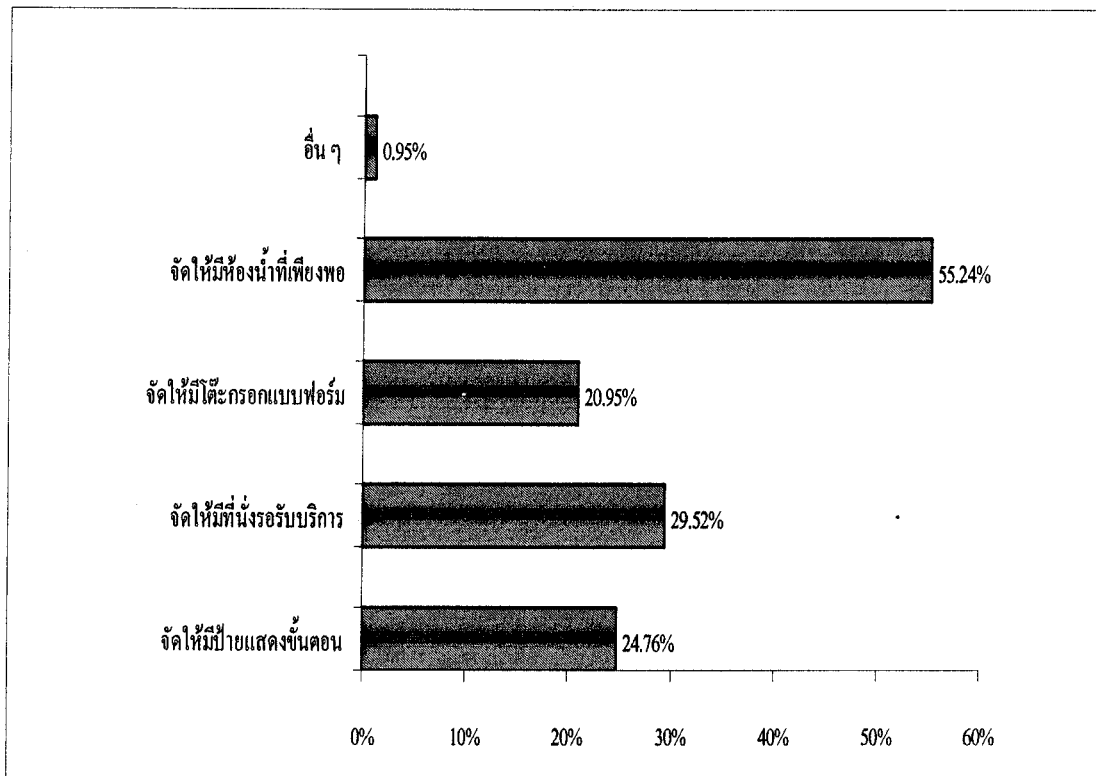
จากภาพที่ 4.4 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน คิดเป็น ร้อยละ 26.30 โดยส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของ ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 50.63 รองลงมาคือ ควรจัดให้มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ หรือคู่มือเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 36.70 สำหรับเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คือ ควรจัดให้มีแบบฟอร์ม/ปากกา สำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 22.78 นอกจากนี้แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.06 โดยเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม ประกอบด้วย ควรจัดให้มีระบบทางเดินเพื่อสะดวกในการติดต่อ ควรจัดให้มีเครื่องขยายเสียงประชาสัมพันธ์ และ ควรจัดให้มีกล้องรับความคิดเห็นเพิ่ม

ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและ ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสำนักงาน และสถานที่ ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน



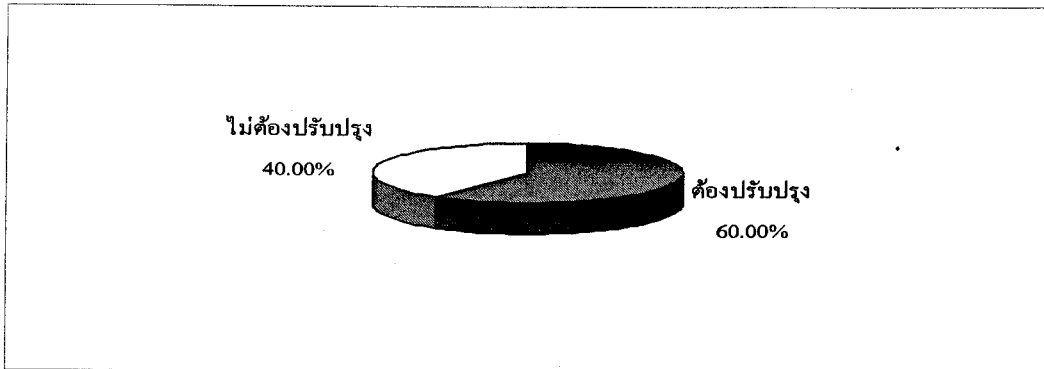
จากภาพที่ 4.5 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสำนักงานและสถานที่ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจากมีการสำนักงานและสถานที่ที่อยู่แล้ว คิดเป็น ร้อยละ 65.00

ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสำนักงาน และสถานที่ภายในของ งานบัตรประจำตัวประชาชน



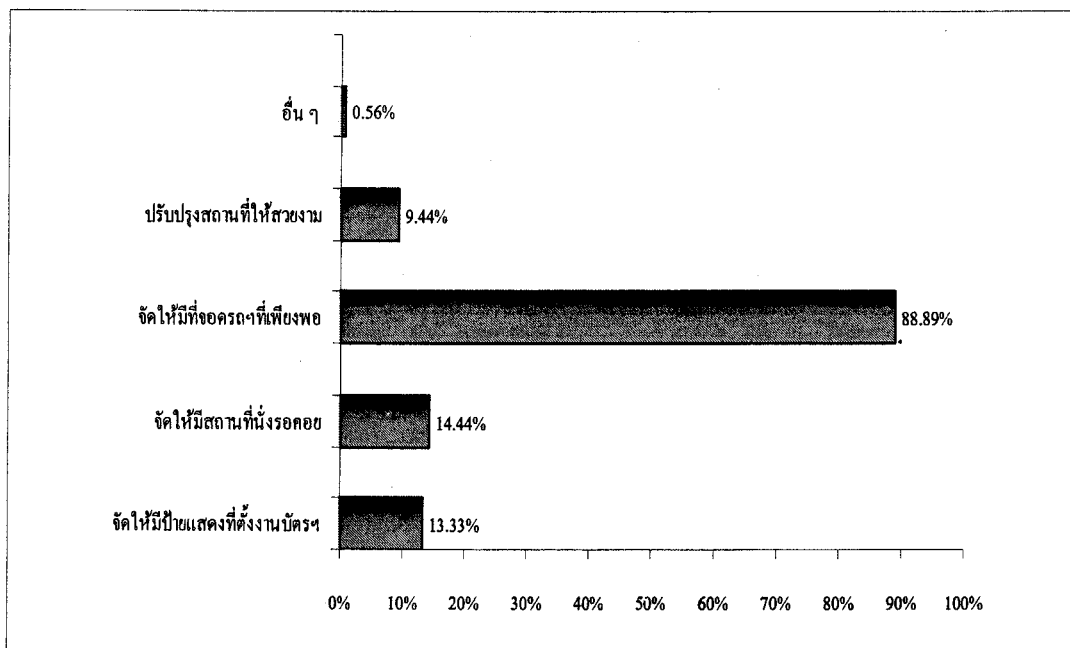
จากภาพที่ 4.6 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย ผู้ใช้บริการมีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการสำนักงานและสถานที่ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 35.00 โดยส่วนใหญ่เสนอแนะให้งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการปรับปรุงในเรื่องของ การจัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด คิดเป็นร้อยละ 55.24 รองลงมา คือ งานบัตรประจำตัวประชาชนควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 29.52 สำหรับเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คือ งานบัตรประจำตัวประชาชน ควรจัดให้มีโต๊ะบริการในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้เป็นจุดเฉพาะของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยไม่รวมกับงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 20.95 นอกจากนี้แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.95 โดยเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ควรขยายพื้นที่สำนักงานเนื่องจากคับแคบ

ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน



จากภาพที่ 4.7 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจากมีการจัดสถานที่ที่อยู่แล้ว คิดเป็น ร้อยละ 40.00

ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน



จากภาพที่ 4.8 พบว่าในการศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงาน บัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 300 ราย มีความเห็นและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการ บริการ ด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 60.00 โดย ส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.89 รองลงมาคือ ควรจัดให้มีสถานที่นั่งรอคอยการรับบริการอย่าง เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.44 สำหรับเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คือ ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.44 นอกจากนี้แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.56 โดยเรื่อง ที่ได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ควรจัดสถานที่ภายนอกให้เปิดโล่งกว้าง สะดวก แก่การติดต่อ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถบำบัดความต้องการของประชาชน และประชาชนมีความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งการบริการดังกล่าวดำเนินการภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปกระบวนการงานหลัก (Core Process) ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง ซึ่งได้กำหนดการปฏิรูปกระบวนการงานหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไว้ 5 กระบวนการ คือ กระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ที่รวดเร็ว กระบวนการยื่นขอมีบัตรได้ทุกที่ที่สำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ กระบวนการเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กระบวนการขยายการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และกระบวนการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
- (2) เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในเดือน กุมภาพันธ์ ของปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,829 คน และ ในเดือน กุมภาพันธ์ ของปี พ.ศ. 2550 จำนวน 2,084 คน เฉลี่ยจำนวนประชาชนที่มารับบริการ

งานบัตรประจำตัวประชาชน ณ เดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งใช้เป็นจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 1,957 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในจำนวนหลักพัน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ซึ่งในการศึกษาใช้เกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 จากตัวอย่างทั้งหมด 1,957 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน แต่เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเก็บข้อมูลและคำนวณตัวเลข ในการศึกษาจะ สอบถามประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในเดือน กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 300 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการ วิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้า อิสระเพื่อพิจารณาตรวจสอบให้คำแนะนำ หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน คือ นายวิวัฒน์ เชียรธานรักษ์ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง7) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง วุฒิกการศึกษา รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ นางสาวสมหมาย ศิริธรรม ตำแหน่ง เศรษฐกรอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ วุฒิกการศึกษา เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามแต่ละข้อ ปรากฏได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) ระหว่าง 0.50-1.00 แล้ว ผู้วิจัยได้ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้ ความเห็นชอบ แล้วจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับประชาชนที่ใช้บริการงาน บัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอใกล้เคียงที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 โดย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยประเมินค่า คุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ 4 ระดับ ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายใน และด้านการจัดสถานที่ภายนอก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เป็นคำถามปลายปิด เลือกตอบโดย ไม่จำกัดข้อ และไม่เรียงลำดับความสำคัญ

1.2.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจาก เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัด ลำปาง แจกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนตอบแบบสอบถามภายหลังการรับ บริการ และเก็บแบบสอบถามคืน ในห้วงระยะเวลาของ เดือน กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 300 ฉบับ

รวมทั้งได้ติดตามและแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยตนเอง ในช่วงวันหยุดราชการ (วันเสาร์) ที่มีการเปิดให้บริการทางด้านงานทะเบียนและบัตร ซึ่งในการเก็บข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการประมวลผลข้อมูล ดังนี้

- 1) ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทุกฉบับ จำนวน 300 ฉบับ
- 2) นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้
- 3) นำแบบสอบถามไปป้อนข้อมูลตามโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลทางสถิติ
- 4) หาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 5) หาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน
- 6) หาค่าความถี่และค่าร้อยละของ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 ผลการวิจัย สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1.3.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ซึ่งได้ทำการศึกษาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน และด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน ผลการศึกษารูปได้ว่า

- 1) ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ มี 2 ระดับ คือ ระดับเห็นด้วยมากที่สุด และ เห็นด้วยมาก โดยคุณภาพการบริการเรื่องที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ มีระดับเห็นด้วยมากที่สุดเพียงระดับเดียว โดยคุณภาพการบริการในเรื่องที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการนำอุปกรณ์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการมีความเหมาะสม

ระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนมีการให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว

3) ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 2 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยมาก โดยคุณภาพการบริการเรื่องที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสำนักงานมีการปิดป้ายบอกจุดบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดให้มีน้ำดื่ม และของขบเคี้ยว แก่ผู้รับบริการในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม

4) ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 2 ระดับ คือ ระดับเห็นด้วยมากที่สุด และระดับเห็นด้วยมาก โดยคุณภาพการบริการในเรื่องที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการดูแลห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ และระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

1.3.2 ผลการศึกษาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุง เป็นรายด้าน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน ด้านการจัดสำนักงานและสถานที่ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน และ ด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 49.30 และไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการในทุก ๆ ด้านคืออยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.70 โดยในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนะให้มีการปรับปรุง ส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของ การบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 70.95 และในเรื่องของการบริการตรงต่อเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.46 สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

2) ด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริมสำหรับบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจาก

มีการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร ครบถ้วน คืออยู่แล้ว คิดเป็น ร้อยละ 73.70 โดยในส่วนของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนะให้มีการปรับปรุง ส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่อง ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 50.63 สำหรับเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ ปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คือ ควรจัดให้มีแบบฟอร์ม/ปากกา สำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 22.78 และได้เสนอแนะข้อควรปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.06 โดยเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม ประกอบด้วย ควรจัดให้มีระบบทางเดิน เพื่อสะดวกในการติดต่อ ควรจัดให้มีเครื่องขยายเสียงประชาสัมพันธ์ และควรจัดให้มี กล้องรับความคิดเห็นเพิ่ม

3) ด้านการจัดสำนักงานและสถานที่ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการคิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ไม่ต้องปรับปรุง เนื่องจากมีการจัดสำนักงานและสถานที่ที่อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 65.00 โดยในส่วนของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนะให้มีการปรับปรุง ส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่อง ของ ควรจัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด คิดเป็นร้อยละ 55.24 และเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ ปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คือ ควรจัดให้มีโต๊ะบริการในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้เป็นจุดเฉพาะ ของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยไม่รวมกับงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 20.95 นอกจากนี้แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.95 โดยเรื่อง ที่ได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ควรขยายพื้นที่สำนักงานเนื่องจากมีความคับแคบ

4) ด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ตอบ แบบสอบถามได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 และไม่ต้อง ปรับปรุง เนื่องจากมีการจัดสำนักงานและสถานที่ที่อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยในส่วนของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนะให้มีการปรับปรุง ส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่อง ของ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.89 และเรื่องที่มี การเสนอให้ปรับปรุงในจำนวนน้อยที่สุด คือ ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสวยงามและสะอาด อยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.44 โดยเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ควรจัด สถานที่ภายนอกให้เปิดโล่งกว้าง สะดวกแก่การติดต่อ

2. อภิปรายผล

ในการศึกษาความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในจำนวน 4 ด้าน พิจารณาเป็นรายด้านตามคำถามในเชิงบวก เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน การกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ลักษณะการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน และลักษณะการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการมีคุณภาพการบริการตามลำดับมากไปหาน้อย คือ

ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ซึ่งประชาชนเห็นด้วยในลำดับแรก คือ การที่งานบัตรประจำตัวประชาชน นำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ รวมถึง การนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ ในการให้บริการ รวมถึงการปรับลดขั้นตอนการให้บริการ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ซึ่งความเห็นดังกล่าวสอดคล้องแนวคิดของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามพันธกิจกับสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต้องมีการนำวิธีการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) มาใช้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ในการจัดให้มีบริการพักเที่ยง และในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดการบริการประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 ที่ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เพื่อบรรลุเป้าหมาย (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2549) ว่าในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ จะต้องมีการให้บริการตลอดเวลาหรือขยายระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งในการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนที่ไม่สามารถไปติดต่อใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนในเวลาราชการได้ ก็สามารถไปติดต่อในวันหยุดที่เปิดให้บริการได้ สำหรับเรื่องที่ประชาชนเห็นด้วยในลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว ซึ่งงานบัตรประจำตัวประชาชน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องดังกล่าว

ลำดับที่ 2 ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน ประชาชนเห็นด้วยเป็นลำดับแรกในเรื่องของการปิดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ ซึ่งความเห็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2549) ว่าในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ จะต้องมีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการประชาชน ณ จุดต่าง ๆ เช่น การจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการบริการ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนความเห็นดังกล่าว คือ งานวิจัยของ ชาตรี ปันดิ (2546) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนในการมาขอรับบริการ

งานต่าง ๆ โดยจัดทำในรูปของสื่อต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง สำหรับเรื่องที่ประชาชนเห็นด้วยในลำดับสุดท้าย คือ การจัดให้มีน้ำดื่มและของขบเคี้ยวแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งงานบัตรประจำตัวประชาชน ควรมีการปรับปรุงจุดบริการน้ำดื่มและของขบเคี้ยวแก่ผู้มารับบริการในจำนวนที่เพียงพอ

ลำดับที่ 3 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการที่เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548) ว่าการบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม เป็นค่านิยมหนึ่งในค่านิยมของการบริการสาธารณะที่ภาครัฐพึงมีในการให้บริการกับประชาชน อีกทั้งเป็นคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ สาริตสมิตพงษ์ (2540) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ว่าภายหลังจากการพัฒนากระบวนการประชาชนมีความพึงพอใจในการปรับปรุงด้านความเป็นธรรมของการบริการที่ดีขึ้น สำหรับเรื่องที่ประชาชนเห็นด้วยในลำดับสุดท้าย คือ การบริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนจะต้องมีการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น

ลำดับที่ 4 ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน ประชาชนผู้ใช้บริการ เห็นด้วยเป็นลำดับแรก กับการที่งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการดูแลห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ และเรื่องที่ประชาชนเห็นด้วยในลำดับสุดท้าย คือ การจัดสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ ซึ่งคุณภาพการบริการดังกล่าว เป็นคุณภาพการบริการที่งานบัตรประจำตัวประชาชนจะต้องจัดให้มีหรือปรับปรุง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อันเป็นการสอดคล้องตามแนวคิดของ ภัทรภรณ์ รัตนโพธิธร (2549)

2.2 จากการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งพบว่าได้มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงานในจำนวนมากที่สุด จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 โดยเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงในจำนวนมากที่สุด คือ การจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.89 ซึ่งการเสนอแนะดังกล่าว ได้สนับสนุนความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพเรื่องการจัดสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ อยู่ในลำดับสุดท้าย นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษาดังกล่าวนี้อาจสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรวาดี มณีวรรณ (2549) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณี อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ที่ได้เสนอแนะให้สำนักทะเบียนมีการจัดสถานที่จอดรถยนต์เพิ่มเติม

การเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านที่เป็นลำดับรองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงจากประชาชนผู้ใช้บริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.30 โดยเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงจำนวนมากที่สุด คือ ควรบริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 70.95 ซึ่งการเสนอแนะดังกล่าว ได้สนับสนุนความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพเรื่อง การบริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งงานบัตรประจำตัวประชาชนจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ อันเป็นการสอดคล้องตามแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548) และ ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2549) นอกจากนี้ ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านของการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน ซึ่งได้รับการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงจากประชาชนผู้ใช้บริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.24 โดยเรื่องที่มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีห้องน้ำในจำนวนที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 55.24 และในด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริมแก่ประชาชน เสนอแนะให้มีการจัดจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 50.63 ซึ่งการเสนอแนะดังกล่าว ได้สนับสนุนความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ เรื่อง การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มและของขบเคี้ยว อยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งงานบัตรประจำตัวประชาชน ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ อันเป็นการสอดคล้องตามแนวคิดของ ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2549)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากการศึกษาความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ที่ได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงการบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านการจัดสถานที่ภายใน และด้านการจัดสถานที่ภายนอก ผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

3.1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการด้วยความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่อยู่ในลำดับสุดท้าย และได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านการบริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในจำนวนมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วที่เพิ่มมากขึ้น ภายใต้การให้บริการที่ได้

นำทรัพยากรด้าน วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย รวมถึงการมีระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ควรศึกษาระบบและขั้นตอนการทำงาน ของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยเหนือ ได้มีการพัฒนามารองรับ การบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในกรณีต่าง ๆ คือ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรเดิมสูญหาย กรณีบัตรเดิมชำรุด กรณีเปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล/เปลี่ยนที่อยู่ และการตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน รวมถึงการออกใบเสร็จรับเงินกรณีเปรียบเทียบปรับ ให้มีความเชี่ยวชาญ และดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย เพื่อเป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

2) เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ควรมีการศึกษาและฝึกปฏิบัติการใช้ อุปกรณ์ในการให้บริการเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนทุกประเภท ให้มีความชำนาญ เพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้ หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและความรวดเร็วในการให้บริการ

3.1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการในลำดับมากที่สุด อันเนื่องมาจาก งานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ มีการใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีการขยายเวลาการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือในวันเสาร์ และมีการปรับปรุงลดขั้นตอน ซึ่งถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ประชาชนผู้รับบริการ ได้มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องของการให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว อยู่ในลำดับสุดท้ายของด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ดังนั้น งานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จึงควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

1) หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร ควรกำหนดเป็นกฎ หรือข้อปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีบัตรคิวซึ่งกดยกจากเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติที่มีให้บริการอยู่แล้วเท่านั้น ไม่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการที่ไม่กดยกบัตรคิว

2) การกำหนดกฎหรือข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการให้ผลตอบแทนต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนได้มีการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3) การให้บริการด้วยระบบบัตรคิวอัตโนมัติ อาจมีข้อขัดข้องในระหว่างการให้บริการ ดังนั้น งานบัตรประจำตัวประชาชนจึงควรมีการจัดทำบัตรคิวแบบธรรมดาสำรองไว้ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้การให้บริการไม่ติดขัดและเป็นไปตามลำดับ

3.1.3 ด้านการจัดสถานที่ภายในสำนักงาน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องของการจัดให้มีน้ำดื่มและของขบเคี้ยวแก่ผู้รับบริการในระหว่างรอรับบริการในลำดับสุดท้าย ประกอบกับผู้รับบริการได้มีการเสนอแนะให้งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการปรับปรุงด้านการจัดวัสดุอุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริมสำหรับบริการประชาชน ภายในสำนักงาน ในเรื่องของการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มในจำนวนมากที่สุด นอกจากนี้แล้ว ในการเสนอแนะให้งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการปรับปรุงด้านการจัดสถานที่ภายใน ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของการจัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอ รวมถึงได้มีการเสนอแนะในเรื่องอื่น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้งานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ดำเนินการ ดังนี้

- 1) จัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มในจำนวนที่เพียงพอ โดยอาจจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับงานทะเบียนในแต่ละงานโดยตรง คือ สำหรับงานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป และจัดจุดบริการน้ำดื่มไว้ด้านนอกสำนักงานอีกหนึ่งจุด เพื่อให้เกิดความเพียงพอแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
- 2) หมั่นคอยตรวจตราและดูแลให้จุดบริการมีน้ำดื่มไว้บริการประชาชนโดยตลอด มีการดูแลความสะอาดของ ถังน้ำดื่มและบริเวณโดยรอบให้มีความสะอาดอยู่เสมอ
- 3) จัดให้มีของขบเคี้ยว หรือลูกอม ไว้บริการที่หลากหลายชนิด และเพียงพอแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
- 4) ในการปรับปรุงเรื่องความเพียงพอของห้องน้ำ ควรมีการเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำห้องน้ำเพิ่มเติม โดยปรับพื้นที่ภายในอาคารของสำนักทะเบียนอำเภอในการจัดสร้าง โดยจัดให้มีห้องน้ำสำหรับบุคคลปกติ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการกรณีไม่สามารถหางบประมาณมาจัดทำห้องได้ ให้ผู้รับบริการใช้ห้องน้ำที่มีอยู่ร่วมกับเจ้าหน้าที่
- 5) ตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ควรปรับปรุงระบบทางเดินเพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ โดยอาจจัดวางเก้าอี้ และโต๊ะบริการในรูปแบบใหม่เพื่อให้มีช่องทางเดินที่กว้าง ควรจัดให้มีเครื่องขยายเสียงประชาสัมพันธ์ และควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพิ่ม

3.1.4 ด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงาน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการจัดสถานที่ภายนอกสำนักงานในลำดับสุดท้าย โดยเรื่องที่ผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในลำดับสุดท้าย คือ การจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์/

รถจักรยานยนต์ ประกอบกับ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องของ
 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ให้มีความเพียงพอ เป็นจำนวนมากที่สุด ดังนั้น
 ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ในการปรับปรุงการจัดสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ผู้วิจัยเห็นว่า
 เนื่องจากสภาพพื้นที่ของบริเวณที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ซึ่งเป็นที่ตั้งของอาคารสำนักทะเบียน
 อำเภอเมืองลำปาง มีพื้นที่คับแคบและจำกัด เนื่องจากเป็นพื้นที่ชุมชนและอยู่ใจกลางเมือง ไม่สามารถ
 ขยับขยายพื้นที่ได้ ประกอบกับมีอาคารของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ อยู่รวมกันหลาย
 หน่วยงานและใช้สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ ร่วมกัน ดังนั้น การปรับปรุงแก้ไขตาม
 ข้อเสนอแนะ จึงควรที่ ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ได้มีการจัด
 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ การจัดระบบการจอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ให้เป็นระเบียบ ไม่กีด
 ขวางทางจราจร สามารถจอดได้หลายคัน และอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ว่างให้แก่ผู้มา
 ใช้บริการ

2) จัดสถานที่จอดรถของเจ้าหน้าที่ไว้เป็นการเฉพาะด้านหลังสำนักงาน
 เพื่อให้มีบริเวณเพียงพอสำหรับประชาชน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในส่วนของงานบัตร
 ประจำตัวประชาชน กับสำนักทะเบียนอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำผลการศึกษาเปรียบเทียบและ
 มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนทุกงาน ของฝ่ายทะเบียน
 และบัตร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมและมีความสมบูรณ์

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง (2548) *คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติระดับอำเภอ*
กรุงเทพมหานคร วิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง หน้า 25 - 28
- กรมการปกครอง (2550) *คู่มือการอบรมโครงการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วย
ระบบปฏิบัติการอัตโนมัติ* กรุงเทพมหานคร ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง หน้า 179 - 190
- คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หน้ากระดานข่าวหลัก ค้นคืนวันที่ 21 พฤษภาคม 2551
จาก <http://www.pol.ru.ac.th/modules.php?name=Forums&file=viewtopic&p=9810>
- ชาติรี ปันดิ (2546) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว
ประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้า
แบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ณัฐิกา รังศิริ (2549) “คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ถวิลวดี บุรีกุล (2548) “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร
ภาครัฐ หน่วยที่ 10 หน้า 261 – 263 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ
- ทองสง่า ผ่องแผ้ว (2549) “การวิจัยการศึกษา IOC” สืบค้น วันที่ 25 มกราคม 2551 จาก
<http://gotoknow.org/blog/eduresearch/68585>
- ที่ทำการปกครองจังหวัดลำปาง (2548) *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
กรมการปกครอง ลำปาง ที่ทำการปกครองจังหวัดลำปาง (จุลสาร)*
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการ
สาธารณะ” ในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสน-
ศาสตร์ หน่วยที่ 5 หน้า 222 – 249 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) “การประเมินโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน
ด้านการทะเบียนบัตร : กรณีศึกษาอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรดิษฐ์” วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- นคร ฅ ถ้ำปาง (2550) รูปแบบการบริการสาธารณะและคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานของรัฐ
ค้นคืน วันที่ 21 พฤษภาคม 2551 จาก [http://www.mcc.cmu.ac.th/mcceptprint/
Fulltxtfile/F994.pdf](http://www.mcc.cmu.ac.th/mcceptprint/Fulltxtfile/F994.pdf)
- นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์ (2540) “การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน
ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประกาศิต มหาหิงส์ (2535) “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของ
ที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง และอำเภอบ้านไผ่
จังหวัดลำพูน” การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2550) การพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหาร
และยา ค้นคืนวันที่ 20 พฤษภาคม 2551 จาก [http://elib.fda.moph.go.th/fulltext2/
word/15368/1.pdf](http://elib.fda.moph.go.th/fulltext2/
word/15368/1.pdf)
- วันเพ็ญ พึ่งพิบูลย์ (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
และพนักงาน : กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา” การศึกษา
ปัญหาพิเศษทางการบริหาร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ค้นคืนวันที่ 21 พฤษภาคม 2551 จาก [http://www.thapput.com/images/1161805243/test%207.doc](http://th.wikipedia.org/wiki/EO%
วิเวก สุขสวัสดิ์ (2544) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การศึกษาการพัฒนารูปแบบ
การนิเทศเพื่อพัฒนาครูผู้สอน เรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนด้วย
กระบวนการวิจัยในชั้นเรียน โดยการประชุมปฏิบัติการ ค้นคืน วันที่ 30
มกราคม 2551 จาก <a href=)
- _____ (2544) โครงการ การนิเทศเพื่อพัฒนาครูผู้สอนเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการ
เรียนการสอนด้วยกระบวนการวิจัยในชั้นเรียน โดยการประชุมปฏิบัติการ
แผนงานปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานพัฒนาบุคลากร
ค้นคืนวันที่ 21 พฤษภาคม 2551 จาก [http://www.htapput.com/images/1161805243/
test% 2012.doc](http://www.htapput.com/images/1161805243/
test% 2012.doc)
- ศิริพร วิษณุหมิมาชัย (2550) การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่างาน
บริการ ค้นคืนวันที่ 20 พฤษภาคม 2551 จาก [http://mkpayap.payap.ac.th/
Contents/satisfy_siriporn.doc](http://mkpayap.payap.ac.th/
Contents/satisfy_siriporn.doc)

สมบัติ สาสีเสาร (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550) คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค้นคืนวันที่ 20 พฤษภาคม 2551 จาก <http://library.tu.ac.th/prakan/kumu2550.pdf>

อัจฉราวดี มณีวรรณ (2549) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณี อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

การหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

ค่า IOC : Index of item objective congruence

เรื่อง

ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน
ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

การหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน คือ นายวิวัฒน์ เขียวธนากรักษ์ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง7) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ นางสาวสมหมาย ศิริธรรม ตำแหน่ง เศรษฐกรอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ วุฒิการศึกษา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรวจสอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณา ข้อคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- เกณฑ์
1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
 2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการตรวจสอบและให้คะแนนแบบสอบถาม ปรากฏได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ
คำถามกับ

วัตถุประสงค์ (IOC) ระหว่าง 0.50 – 1.00 ดังแสดงในตารางท้ายนี้

ผลคะแนนจากการตรวจสอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	ค่า IOC
1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	1	1	1
2. อาชีพ <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ <input type="checkbox"/> 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 3) รับจ้าง <input type="checkbox"/> 4) เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 5) ค้าขาย <input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ.....	1	1	1
3. อายุ <input type="checkbox"/> 1) 15 – 19 ปี <input type="checkbox"/> 2) 20 – 29 ปี <input type="checkbox"/> 3) 30 – 39 ปี <input type="checkbox"/> 4) 40 – 49 ปี <input type="checkbox"/> 5) 50 – 59 ปี <input type="checkbox"/> 6) 60 - 69 ปี <input type="checkbox"/> 7) 70 ปีขึ้นไป	1	1	1
4. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> 3) ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 6) ปริญญาโทขึ้นไป	1	1	1
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,001 บาท <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 3) 10,001 – 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 25,000 บาท <input type="checkbox"/> 6) 25,001 บาทขึ้นไป	0	1	0.5
6. ประเภทการมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน <input type="checkbox"/> 1) ขอมีบัตรครั้งแรก <input type="checkbox"/> 2) บัตรเดิมหมดอายุ <input type="checkbox"/> 3) บัตรเดิมสูญหาย <input type="checkbox"/> 4) บัตรเดิมชำรุด <input type="checkbox"/> 5) เปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล/เปลี่ยนที่อยู่ <input type="checkbox"/> 6) ตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการบัตร	1	1	1
7. ท่านเคยมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวนกี่ครั้ง <input type="checkbox"/> 1) ครั้งแรก <input type="checkbox"/> 2) สองครั้ง <input type="checkbox"/> 3) สามครั้ง <input type="checkbox"/> 4) ขึ้นไป	0	1	0.5

ส่วนที่ 2 ความเห็นของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	ค่า IOC
1. เมื่อท่านมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ท่านได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม	1	1	1
2. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนพูดคุยและให้คำแนะนำแก่ท่านด้วยวาจาที่ไพเราะ	1	1	1
3. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ	1	1	1
4. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อท่านมาใช้บริการใกล้เวลาเลิกปฏิบัติงาน หรือช่วงพักเที่ยง	1	1	1
5. ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม	1	1	1
6. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	1	1	1
7. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัติงาน ตรงเวลา และไม่กลับก่อนเวลาเลิกงาน	1	1	1
8. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการปรับปรุง ลดขั้นตอน ทำให้ท่านได้รับบัตรประจำตัวประชาชนอย่างรวดเร็ว	1	1	1
9. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว	1	1	1
10. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการเพิ่มในช่วงพักเที่ยง เวลา 12.00 – 13.00 น. หรือ ในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) มีความเหมาะสม	1	1	1
11. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำระบบบัตรคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	1	1	1

ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	ค่า IOC
12. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำอุปกรณ์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ มีความเหมาะสม	1	1	1
13. การจัดกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความเหมาะสม	1	1	1
14. การจัดให้มีหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีความเหมาะสม	0	1	0.5
15. การจัดให้มีน้ำดื่ม และของขบเคี้ยว แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีความเหมาะสม	0	1	0.5
16. การจัดสำนักงาน มีการปิดป้ายบอกจุดบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ชัดเจน	1	1	1
17. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการจัดเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการ แก่ผู้รับบริการที่ชัดเจน	1	1	1
18. การจัดสถานที่ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีที่นั่งในจำนวนที่เพียงพอ	0	1	0.5
19. สถานที่ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1	1
20. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการจัดห้องน้ำไว้บริการ ในจำนวนที่เพียงพอ	0	1	0.5
21. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการจัดห้องน้ำที่สะอาด	0	1	0.5
22. สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ	1	1	1

ส่วนที่ 3 ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	ค่า IOC
<p>23. ความเห็นในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) เจ้าหน้าที่บริการในทุก ๆ ด้าน คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง</p> <p><input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>() 1. ควรบริการด้วยความเต็มใจ () 2. ควรบริการด้วยความเสมอภาค</p> <p>() 3. ควรบริการด้วยหน้าที่ที่ยิ้มแย้ม () 4. ควรบริการด้วยความรวดเร็ว</p> <p>() 5. ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน () 6. อื่น ๆ.....</p>	1	1	1
<p>24. ความเห็นในด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริม สำหรับบริการประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) มีการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร ครบถ้วน คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง</p> <p><input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>() 1. จัดให้มี เอกสาร/แผ่นพับการประชาสัมพันธ์หรือคู่มือเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>() 2. จัดให้มีแบบฟอร์ม และปากกาสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ</p> <p>() 3. จัดให้มีหนังสือพิมพ์ หนังสือต่าง ๆ บริการในระหว่างการรอคอยรับบริการ</p> <p>() 4. จัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ</p> <p>() 5. อื่น ๆ</p>	1	1	1
<p>25. ความเห็นในด้านการจัดสำนักงาน และสถานที่ ภายในของงานบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) มีการจัดสำนักงาน และสถานที่ คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง</p> <p><input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>() 1. จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>() 2. จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ</p> <p>() 3. จัดให้มีโต๊ะบริการในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นจุดเฉพาะของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยไม่รวมกับงานทะเบียนอื่น</p> <p>() 4. จัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด</p> <p>() 5. อื่น ๆ</p>	1	1	1

ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	ค่า IOC
<p>26. ความเห็นในด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) มีการจัดสถานที่ ดีอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง</p> <p><input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>() 1. จัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งของสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>() 2. จัดให้มีสถานที่นั่งรอคอยการรับบริการ อย่างเพียงพอ</p> <p>() 3. จัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ อย่างเพียงพอ</p> <p>() 4. ปรับปรุงสถานที่ภายนอกสำนักงาน ให้มีความสะอาดและความสวยงามอยู่เสมอ</p> <p>() 5. อื่น ๆ.....</p>	1	1	1

ภาคผนวก ข
การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 2 ความเห็นของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

.....

1. ทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอใกล้เคียงที่ไม่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัก (Cronbach) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด $\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมคำนวณหา และ S_i^2 จากสูตร S_i^2

$$S^2 = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)} \quad (N \text{ แทนจำนวนคน})$$

2. คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ส่วนที่ 2 ความเห็นของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น 0.95

1. หาคความแปรปรวนของคะแนนรวม (S)²

จากสูตร

$$\begin{aligned}
 S_i^2 &= \frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)} \\
 &= \frac{30(161,304) - (2,180)^2}{30(30-1)} \\
 &= \frac{4,839,120 - 4,752,400}{870} \\
 &= \frac{86,720}{870} \\
 &= 99.68
 \end{aligned}$$

2. รวมความแปรปรวนของทุกข้อ (22 ข้อ) เข้าด้วยกัน

$$\begin{aligned}
 S_i^2 &= 0.39 + 0.49 + 0.33 + 0.55 + 0.42 + 0.51 + 0.39 + 0.39 + 0.60 + 0.33 + 0.40 + \\
 &\quad 0.32 + 0.48 + 0.53 + 0.56 + 0.46 + 0.60 + 0.46 + 0.39 + 0.56 + 0.42 + 0.70 \\
 &= 10.26
 \end{aligned}$$

3. คำนวณหาค่า α

$$\begin{aligned}
 \alpha &= \frac{22}{21} \left[1 - \frac{10.26}{99.68} \right] \\
 &= 1.05 (1 - 0.10) \\
 &= 1.05 \times 0.90 \\
 &= 0.95
 \end{aligned}$$

ดังนั้น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.95

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย มีความมุ่งหมายเพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน และหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้ไว้ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ	<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง	สำหรับ เจ้าหน้าที่ A01.....
2. อาชีพ	<input type="checkbox"/> 1) รับราชการ	<input type="checkbox"/> 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	A02.....
	<input type="checkbox"/> 3) รับจ้าง	<input type="checkbox"/> 4) เกษตรกรรม	
	<input type="checkbox"/> 5) ค้าขาย	<input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ.....	
3. อายุ	<input type="checkbox"/> 1) 15 – 19 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 20 – 29 ปี	A03.....
	<input type="checkbox"/> 3) 30 – 39 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 40 – 49 ปี	
	<input type="checkbox"/> 5) 50 – 59 ปี	<input type="checkbox"/> 6) 60 - 69 ปี	
	<input type="checkbox"/> 7) 70 ปีขึ้นไป		
4. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น	A04.....
	<input type="checkbox"/> 3) ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปวส.	
	<input type="checkbox"/> 5)ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6) ปริญญาโทขึ้นไป	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,001 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 บาท	A05.....
	<input type="checkbox"/> 3) 10,001 – 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 บาท	
	<input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6) 25,001 บาทขึ้นไป <input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ ...	
6. ประเภทการมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน	<input type="checkbox"/> 1) ขอมีบัตรครั้งแรก	<input type="checkbox"/> 2) บัตรเดิมหมดอายุ	A06.....
	<input type="checkbox"/> 3) บัตรเดิมสูญหาย	<input type="checkbox"/> 4) บัตรเดิมชำรุด	
	<input type="checkbox"/> 5) เปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล/เปลี่ยนที่อยู่		
	<input type="checkbox"/> 6) ตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน		
7. ท่านเคยมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองลำปาง จำนวนกี่ครั้ง	<input type="checkbox"/> 1) ครั้งแรก	<input type="checkbox"/> 2) สองครั้ง	A07.....
	<input type="checkbox"/> 3) สามครั้ง	<input type="checkbox"/> 4) สามครั้งขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 ความเห็นของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

ในแต่ละข้อความต่อไปนี้ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	สำหรับ เจ้าหน้าที่
1. เมื่อท่านมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ท่านได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม					B01.....
2. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนพูดคุยและให้คำแนะนำแก่ท่านด้วยวาจาที่ไพเราะ					B02.....
3. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ					B03.....
4. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อท่านมาใช้บริการใกล้เวลาเลิกปฏิบัติงาน หรือ ช่วงพักเที่ยง					B04.....
5. ท่านได้รับการจากเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม					B05.....
6. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนให้บริการด้วยความรวดเร็ว					B06.....
7. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัติงานตรงเวลา และไม่กลับก่อนเวลาเลิกงาน					B07.....
8. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการปรับปรุง ลดขั้นตอน ทำให้ท่านได้รับบัตรประจำตัวประชาชนอย่างรวดเร็ว					B08.....
9. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการลัดคิว					B09.....
10. การให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการเพิ่มในช่วงพักเที่ยง เวลา 12.00 – 13.00 น. หรือ ในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) มีความเหมาะสม					B10.....
11. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำระบบบัตรคิวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม					B11.....

ข้อความ	เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	สำหรับ เจ้าหน้าที่
12. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำอุปกรณ์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ มีความเหมาะสม					B12.....
13. การจัดกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความเหมาะสม					B13.....
14. การจัดให้มีหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม					B14.....
15. การจัดให้มีน้ำดื่ม และของขบเคี้ยว แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเหมาะสม					B15.....
16. การจัดสำนักงาน มีการปิดป้ายบอกจุดบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ชัดเจน					B16.....
17. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการจัดเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการ แก่ผู้รับบริการ ที่ชัดเจน					B17.....
18. การจัดสถานที่ให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน มีที่นั่งจำนวนที่เพียงพอ เหมาะสมกับผู้มารับบริการ					B18.....
19. สถานที่ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					B19.....
20. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีห้องนำให้ผู้มารับบริการในจำนวนที่เพียงพอ					B20.....
21. งานบัตรประจำตัวประชาชนมีการดูแลห้องนำให้สะอาด และถูกสุขลักษณะ					B21.....
22. สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ					B22.....

ส่วนที่ 3 ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน (กรุณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือ () ตามความเห็นของท่าน)	สำหรับ เจ้าหน้าที่
23. ความเห็นในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน <input type="checkbox"/> 1) เจ้าหน้าที่บริการในทุก ๆ ด้าน คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง <input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) () 1. ควรบริการด้วยความเต็มใจ () 2. ควรบริการด้วยความเสมอภาค () 3. ควรบริการด้วยหน้าที่ยิ้มแย้ม () 4. ควรบริการด้วยความรวดเร็ว () 5. ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน () 6. อื่น ๆ.....	C23..... C231... C232... C233.. C234... C235.. C236...
24. ความเห็นในด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร บริการเสริมสำหรับบริการประชาชน <input type="checkbox"/> 1) มีการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร ครบถ้วน คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง <input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) () 1. จัดให้มี เอกสาร/แผ่นพับการประชาสัมพันธ์หรือคู่มือเกี่ยวกับ บัตรประจำตัวประชาชน () 2. จัดให้มีแบบฟอร์ม และปากกาสำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เพียงพอ () 3. จัดให้มีหนังสือพิมพ์ หนังสือต่าง ๆ บริการในระหว่างการรอคอย รับบริการ () 4. จัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ () 5. อื่น ๆ	C24..... C241..... C242..... C243..... C244..... C245.....
25. ความเห็นในด้านการจัดสำนักงาน และสถานที่ ภายในของงาน บัตรประจำตัวประชาชน <input type="checkbox"/> 1) มีการจัดสำนักงาน และสถานที่ คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง <input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) () 1. จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม () 2. จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ () 3. จัดให้มีโต๊ะบริการในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นจุดเฉพาะ ของงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยไม่รวมกับงานทะเบียนอื่น ๆ () 4. จัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด () 5. อื่น ๆ	C25..... C251..... C252..... C253..... C254..... C255.....

26. ความเห็นในด้านการจัดสถานที่ภายนอกของงานบัตรประจำตัวประชาชน

- | | |
|---|-----------|
| <input type="checkbox"/> 1) มีการจัดสถานที่ คืออยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง | C26..... |
| <input type="checkbox"/> 2) ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) | |
| () 1. จัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งของสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับบัตร
ประจำตัวประชาชน | C261..... |
| () 2. จัดให้มีสถานที่นั่งรอคอยการรับบริการ อย่างเพียงพอ | C262..... |
| () 3. จัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ อย่างเพียงพอ | C263..... |
| () 4. ปรับปรุงสถานที่ภายนอกสำนักงานให้มีความสะอาดและ
ความสวยงามอยู่เสมอ | C264..... |
| () 5. อื่น ๆ | C265..... |

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ประวัติของผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวทิพย์วรรณ แพงสาย
ตำแหน่ง	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 5) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
วัน เดือน ปี เกิด	27 พฤศจิกายน 2517
สถานที่เกิด	ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
สถานที่อยู่	บ้านเลขที่ 143 หมู่ที่ 6 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนบ้านนาเวียง และ โรงเรียนบ้านท่าผา ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนเกาะคาวิทยาคม จังหวัดลำปาง
ประวัติการทำงาน	ปวช./ปวส. วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดพะเยา เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดแม่ฮ่องสอน เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 5) ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ- โกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 5) ที่ทำการปกครองจังหวัดกำแพงเพชร ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 5) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช