

**การวิเคราะห์องค์ประกอบบริการตามรูปแบบและศักยภาพการให้บริการ
ที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง***
**Factor Analysis of Service Excellence Pattern
and Capability of Personnels in the Districts under the Department
of Provincial Administration**

ดร.ไพศาล จันทังศรี**
ดร.สุภา ไชยรินทร์***
ชัชณพวงศ์ ทองพวง****
อิทธิพร ขำประเสริฐ*****
สุจิตรา อุ่นศิริ*****

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบ และเสนอแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอำเภอในเขตที่ตั้งอำเภอของ 12 อำเภอเป้าหมาย จำนวน 482 คน และเจ้าหน้าที่อำเภอ ผู้ให้บริการ 12 อำเภอเป้าหมาย จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอำเภอ และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน สำหรับแบบประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอำเภอ และ 4 ส่วน สำหรับแบบประเมิน

ความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทของงานที่มาใช้บริการ (เฉพาะแบบประเมินความ พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ

* ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยคริสเตียน

** อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยคริสเตียน และอนุกรรมการการทบทวนและสหกรณ์ วุฒิสภา

*** ผู้จัดการโครงการพิเศษ Integrated Operation Project/หัวหน้าฝ่ายชุมชนสัมพันธ์และงานรัฐกิจฐานปฏิบัติการพัฒนาและสนับสนุนการผลิตปิโตรเลียมในอ่าวไทย บริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียม มหาชน จำกัด

**** หัวหน้าสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายประกันคุณภาพ ทะเบียน และวิจัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

***** เจ้าหน้าที่แผนและพัฒนา สำนักอธิการบดี ฝ่ายบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยคริสเตียน

***** เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายประกันคุณภาพ ทะเบียน และวิจัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ องค์ประกอบ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ องค์ประกอบด้านการดำเนินงานและการประเมินเจ้าหน้าที่บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการ องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการและการประเมินการให้บริการ องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการของอำเภอว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการสำรวจอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นระยะ ควรจัดให้มีการเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถปฏิบัติงานได้ครอบคลุมงานบริการทุกงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยความสะดวกควรมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ โดยเฉพาะความรู้ด้านกฎหมาย วิธีการสืบสวน สอบสวน และ การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งให้แก่เจ้าหน้าที่ ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยความสะดวกควรมีการปฏิบัติงานในเชิงรุกด้วยการลงพื้นที่พบประชาชนเพื่อรับฟังปัญหา เรื่องราว ร้องทุกข์ต่างๆ รวมทั้งเพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับวิธีการทำงานด้านสถานที่ควรจัดเตรียมพื้นที่ข้างเคียงภายในอำเภอไว้สำรองเพื่อรองรับเวลามีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้มาใช้บริการ

ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดระบบเอกสารและนาระบบ 5 ส. เข้ามาใช้อย่างจริงจัง ควรกำหนดเป็นนโยบายที่เน้นให้ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้มาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยรวมของอำเภอ ควรเลือกต้นแบบหน่วยบริการที่เป็นเลิศของส่วนราชการอื่น มาสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเทียบเคียงระหว่างองค์กร และควรกำหนดเป็นนโยบายที่เน้นให้สถานที่ภายในเป็นลักษณะเปิดโล่ง ด้านกระบวนการให้บริการควรมีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศประจำทุกอำเภอหรือ กรมการปกครองอาจว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาพัฒนาโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ผ่านโปรแกรมของ แต่ละอำเภอ ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลทะเบียนและบัตรแต่ละประเภทให้มีความเป็นปัจจุบันและง่ายต่อการค้นคว้าข้อมูลแทนการจัดเก็บด้วยเอกสาร ควรสรรหาองค์กรต้นแบบด้านการให้บริการที่เป็นเลิศที่เป็นหน่วยงานภาครัฐอื่นที่จะสามารถนำมาเทียบเคียงได้ ควรนำหลักสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเป็นเลิศที่คณะผู้วิจัยกำหนดไว้ในคู่มือหลักปฏิบัติ มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาทักษะ ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทั้งระบบในพื้นที่เดียวกัน และควรดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการร่วมระหว่างอำเภอกับหน่วยงานของส่วนราชการอื่นในพื้นที่ให้เป็นรูปแบบการให้บริการแบบศูนย์บริการร่วมอย่างจริงจัง

Abstract

The purpose of this research was to study the component of service excellence of personnel of the districts under Department of Provincial Administration. The samples in this study were taken

sampling from the service users and officers at 12 target districts, which 482 persons were selected from the service user and 157 persons were selected from the officers of the districts. The

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖

questionnaires were distributed in among of those persons to evaluate the service satisfaction which contained three sections for the officers and four sections for service users. The statistics which were used in this study were percentage, mean, standard deviation and factor analysis.

The findings of the study showed that:

Overall, the services user was satisfied with both of Identification Card section and Justice Enhancement section. The implications of the importance of the difficulty, that could be explained for their service performance, especially greeting from the service provider with the smiling face, dress timely and modesty. The clarity and accuracy must be in place with enthusiasm and hospitality as well. Furthermore, the service user was expecting for the full coordination of the service provider with the full punctuality, observant and creative improvement.

The component of factors that influence the satisfaction for the service of Registration and Identification Card Section and Justice Enhancement Section were composed of five major components, the provision of services and the service satisfaction appraisal, the service provider, the environmental service, the public relations service and the place of service.

The researchers suggested that there should be the development of the

operational excellent of the service officers as follow; the service officer should be surveyed and prepared for the subsistence level of man power regularly, the services officers should be cultivated for the multi-functions of services, the Legitimacy division must be improved of their knowledge especially in Law, investigation, and arbitrate, furthermore, the staff should proactively work in their operation by going to the public area. Therefore they would know problems and complaints from the working sites, in order to understand actual situations in their districts, therefore they can bring their experiences to improve their work process. Furthermore, more space shall be provided accordingly both in the service area and nearby area. The document management shall be handled well according to 5 S. The officers should establish a public policy which both service providers and service user have been involved mutually in order to establish a smooth operation in the district. The other excellent unit shall be chosen to be a prototype and a knowledge sharing unit. The process should be improved to be faster and the expert staffs should be hired especially ICT staff for all districts. Database should be developed for each type of card as it is easy to search and instead of paper collecting. Seacling for the other public organization for the benchmarking with district. Using staff competency assigned

in the research handout in order to develop their skills. Training should be continuously provided for new staff. There should be the overall development of service in the same areas well as the

improvement of the cooperation service sites between the district and other public unit in the same area are needs to be a tangible common service providing center.

ความสำคัญของปัญหา

ตามที่มหาวิทยาลัยคริสเตียนได้ร่วมมือกับ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการวิจัย ปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ 7 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษา การบริการประชาชนของอำเภอที่มีอยู่ในปัจจุบันตาม พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมการปกครอง (พ.ศ. 2551-2554) และแผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง (พ.ศ. 2551-2555) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 2) เพื่อศึกษารูปแบบ และศักยภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศในประเทศ และต่างประเทศที่มีการบริหารราชการเป็น ส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น 3) เพื่อสร้างคู่มือหลัก ปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของ อำเภอ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ 4) เพื่อนำ คู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็น เลิศของอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครองที่คณะผู้วิจัย สร้างขึ้น ไปทดลองปฏิบัติใช้ใน 12 อำเภอกลุ่มเป้าหมาย ที่แตกต่างกันตามพันธกิจของจังหวัด ตามเกณฑ์ที่ กรมการปกครองกำหนด 5) เพื่อศึกษาผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของการให้บริการ ที่เป็นเลิศของ 12 อำเภอกลุ่มเป้าหมาย 6) เพื่อเปรียบเทียบ การให้บริการของอำเภอรหว่างการให้บริการแบบเดิม กับการให้บริการตามคู่มือหลักปฏิบัติและแนว ปฏิบัติ ในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ในสังกัด กรมการปกครอง และ 7) เพื่อประเมินปัญหาและ อุปสรรคของการประยุกต์ใช้คู่มือหลักปฏิบัติ และแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง และศักยภาพการให้บริการ ที่เป็นเลิศของ 12 อำเภอกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งดังกล่าวนั้นเป็นการวิจัยที่มี ส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มาใช้ บริการและคณะผู้วิจัย โดยมุ่งศึกษาเฉพาะงานบริการ 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายทะเบียนและบัตรและฝ่ายอำนวย ความเป็นธรรม กลุ่มเป้าหมายการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย อำเภอกลุ่มตัวอย่าง 12 อำเภอ โดยประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) นายอำเภอ 2) เจ้าหน้าที่อำเภอ และ 3) ประชาชนที่มาใช้บริการที่ อำเภอกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 1,111 คน ใช้เครื่องมือ วิจัย จำนวน 5 ชุด ได้แก่ 1) คู่มือหลักปฏิบัติและแนว ปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ในสังกัด กรมการปกครอง 2) แบบประเมินความพึงพอใจของ ประชาชน 3) แบบประเมินผลสำหรับเจ้าหน้าที่ 4) แบบ ประเมินผลสำหรับนายอำเภอ และ 5) แบบประเมิน ผลสำหรับคณะผู้วิจัย วิธิดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษารูปแบบการให้บริการของ อำเภอ ระยะที่ 2 การทดลองปฏิบัติใช้คู่มือหลัก ปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของ 12 อำเภอกลุ่มเป้าหมาย และการประเมินผลการบริการ ก่อนการนำคู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการให้ บริการที่เป็นเลิศที่ 12 อำเภอกลุ่มเป้าหมาย และ ระยะที่ 3 การประเมินผลการบริการภายหลังการ ทดลองปฏิบัติใช้คู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติที่ 12 อำเภอกลุ่มเป้าหมาย

ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการผลการวิจัยปฏิบัติการ เพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง สามารถ ดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายตั้งไว้ คณะผู้วิจัยจึงจะทำการศึกษาวิจัย วิเคราะห์องค์ประกอบบริการตาม รูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖

บุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง เพื่อให้ทราบถึงสัมฤทธิ์ผลของโครงการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยคัดเลือกอำเภอเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกอำเภอที่แตกต่างกัน ตามชั้นและพันธกิจของกรมการปกครอง ซึ่งเป็นตัวแทนอำเภอตามลักษณะจังหวัดจาก 4 ภูมิภาค รวมจำนวน 12 อำเภอ ดังนี้ 1) อำเภอเมือง

สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 2) อำเภอเมือง นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 3) อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 4) อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 5) อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา 6) อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ 7) อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 8) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 9) อำเภोजฉนะ จังหวัดสงขลา 10) อำเภอเชียงแสน

จังหวัดเชียงราย 11) อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง และ 12) อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่างประกอบประชาชนผู้มาใช้บริการอำเภอ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ตามความสมัครใจ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่อำเภอบริการฝ่ายทะเบียนและบัตร ฝ่ายอำนวยความสะดวกของ 12 อำเภอเป้าหมาย จำนวน 157 คน ซึ่งเป็นจำนวนประชากรทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนของ 12 อำเภอเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอำเภอในเขตที่ตั้งอำเภอ จำนวน 482 คน จากประชาชนทั้งหมด 888,148 คน โดยใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 49) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละอำเภอ (Proportional to size)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใช้บริการและแบบประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก รวม 4 ฉบับ ซึ่งได้ประยุกต์แนวคำถามจากเครื่องมือในงานวิจัยของ ผศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง (2552) โครงการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่พึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์องค์ประกอบบริการตามรูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครองโดยใช้

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis)

สรุปข้อค้นพบจากการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรและฝ่ายอำนวยความสะดวก

1.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 7 ด้าน 38 ตัวแปรที่เป็นปัจจัยของการให้บริการ ตามรูปแบบ และศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกด้านสถานที่บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของการให้บริการพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ด้าน ที่มีทั้งหมด 38 ตัวแปร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการตรงไปตรงมาและเสมอภาค ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการต่ำที่สุด คือ การจัดห้องสุขาที่สะอาดไว้อำนวยความสะดวก โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการใช้ปัจจัย ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ มีปัจจัย 1 รายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของอำเภอมีความสะดวกในการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการมีปัจจัย 2 รายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรับฟังปัญหา และแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และการให้บริการตรงไปตรงมา และเสมอภาค และสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีปัจจัย 1 รายการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดห้องสุขาที่สะอาดไว้อำนวยความสะดวก

1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อสกัดตัวแปรและแยกรวมกลุ่มปัจจัยที่มีความ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖

สัมพันธ์ในความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก มีองค์ประกอบที่สำคัญจำนวน 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการส่วนองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก มีองค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ องค์ประกอบด้านการดำเนินงานและประเมินเจ้าหน้าที่บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกจะสำคัญรองลงมาตามลำดับ

องค์ประกอบของปัจจัยที่เป็นรายด้านประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านกระบวนการและสภาพแวดล้อมการให้บริการด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านการดำเนินงานและประเมินเจ้าหน้าที่บริการ และด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก ในองค์ประกอบที่ 1 พบว่า ด้านกระบวนการและสภาพแวดล้อมการให้บริการจากตัวแปรทั้งหมด 17 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การมีใบคำร้องที่ชัดเจนในการขอใช้บริการ ส่วนตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ สำหรับองค์ประกอบที่ 1 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึงความสำคัญของกระบวนการให้บริการและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการ และสภาพแวดล้อม การให้บริการในองค์ประกอบที่ 2 พบว่า ด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก จากตัวแปรทั้งหมด 7 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การรับฟังปัญหาและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การมีความ

ช่างสังเกตและปรับปรุง การให้บริการ สำหรับองค์ประกอบที่ 2 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง ผู้ให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบ ด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก ในองค์ประกอบที่ 3 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การจัดทำป้ายอัตราค่าธรรมเนียม/เวลาการให้บริการตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การจัดการให้มีจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง สำหรับองค์ประกอบที่ 3 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง การประชาสัมพันธ์ การให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ในองค์ประกอบที่ 4 พบว่า ด้านการดำเนินงาน และประเมินเจ้าหน้าที่บริการ จากตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้มีการประเมินเจ้าหน้าที่ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้นและมีไมตรีจิต องค์ประกอบที่ 4 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง การดำเนินงาน การประเมินและผู้ใช้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการดำเนินงานและประเมินเจ้าหน้าที่บริการ ในองค์ประกอบที่ 5 พบว่าด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร จากตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของอำเภอ มีความสะดวกในการเดินทางขององค์ประกอบที่ 5 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง สถานที่บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 5 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรและฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นธรรม

2.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 7 ด้าน 40 ตัวแปรที่เป็นปัจจัยของการให้บริการตามรูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรมด้านสถานที่บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านความพึงพอใจของการให้บริการและเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของอำเภอมีความสะดวกในการเดินทาง ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการต่ำที่สุด คือ การจัดบริการเครื่องดื่มไว้บริการตลอดเวลา โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการใช้ปัจจัยครบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการด้านการประชาสัมพันธ์ด้านผู้ให้บริการด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการและด้านความพึงพอใจของการให้บริการและสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีปัจจัย 1 รายการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดบริการเครื่องดื่มไว้บริการตลอดเวลา

2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรมจะได้องค์ประกอบที่สำคัญจำนวน 5 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ได้ทั้งหมด จะไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มตัวแปร ระหว่างองค์ประกอบ (Multicollinearity) แต่จะมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นหนากับตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันโดยการตั้งชื่อองค์ประกอบจะพิจารณาตามลักษณะของตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด

องค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ และประเมิณการให้บริการ เนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดถึง ร้อยละ 53.305 ส่วนองค์ประกอบ

ด้านผู้ให้บริการทั้งฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรมจะสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านกระบวนการและประเมิณการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการทั้งฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 1 พบว่า ด้านกระบวนการและประเมิณการให้บริการมีตัวแปรทั้งหมด 15 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การมีใบคำร้องที่ชัดเจนในการขอใช้บริการ ส่วนตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การไม่ทุจริตให้บริการอย่างเสมอภาค

องค์ประกอบที่ 1 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึงความสำคัญของกระบวนการให้บริการและการประเมิณการให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการและประเมิณการให้บริการ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 2 พบว่า ด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรมมีตัวแปรทั้งหมด 9 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การมีกิริยามารยาท วาจาสุภาพ ถูกกาลเทศะ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การมีความตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอในองค์ประกอบที่ 2 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึงผู้ให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 3 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การตกแต่ง

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖

ภายในสวຍງາມมีการเปิดเพลงผ່อนคลาย ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การจัดเคาน์เตอร์และเก้าอี้รองรับอย่างเพียงพอ ในองค์ประกอบที่ 3 ตัวแปร ส่วนใหญ่อธิบายถึง สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 4 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ/ชาวประชาสัมพันธ์ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การจัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ในองค์ประกอบที่ 4 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง การประชาสัมพันธ์ การให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 5 พบว่า ด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร มีตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของอำเภอมีความสะดวก ในการเดินทาง ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ สถานที่ที่มีป้ายบอกทางชัดเจนง่ายต่อการติดต่อ ในองค์ประกอบที่ 5 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึงสถานที่บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 5 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบ ด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นธรรมชาติ

การอภิปรายผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 7 ด้าน 38 ตัวแปรที่เป็นปัจจัยของการบริการตามรูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของการให้บริการพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ด้าน ที่มีทั้งหมด 38 ตัวแปรเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการตรงไปตรงมาและเสมอภาค ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการต่ำที่สุด คือ การจัดห้องสุขาที่สะอาดไว้อำนวยความสะดวก โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการใช้ปัจจัย อยู่ในระดับมากมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านสถานที่บริการมีปัจจัย 1 รายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของอำเภอมีความสะดวกในการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการมีปัจจัย 2 รายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรับฟังปัญหาและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและการให้บริการตรงไปตรงมาและเสมอภาค และสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีปัจจัย 1 รายการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดห้องสุขาที่สะอาดไว้อำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ผลการประเมินของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่ และกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อินทร์ไทยวงศ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพมีสาเหตุจากอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกภณ แจ่มใส (2552) ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังในเรื่องต่างๆ ที่ผู้มาใช้บริการมีต่อเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากขั้นตอนของการปฏิบัติงานมักมีอุปสรรค เช่น การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มาใช้บริการได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อสกัดตัวแปรและแยกรวมกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรมองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม มีองค์ประกอบ ที่สำคัญจำนวน 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านการขบวนการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่วนองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ องค์ประกอบด้านการดำเนินงานและประเมินเจ้าหน้าที่บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียน และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม จะลำดับรองลงมาตามลำดับ

องค์ประกอบของปัจจัยที่เป็นรายด้านประกอบด้วย องค์ประกอบด้านการขบวนการและสภาพแวดล้อมการให้บริการด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านการดำเนินงานและประเมินเจ้าหน้าที่บริการและด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ในองค์ประกอบที่ 1 พบว่า ด้านการขบวนการและสภาพแวดล้อมการให้บริการจากตัวแปรทั้งหมด 17 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การมีใบคำร้องที่ชัดเจนในการขอใช้บริการ ส่วนตัวแปร ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์สำหรับองค์ประกอบที่ 1 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึงความสำคัญของกระบวนการให้บริการและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการขบวนการและสภาพแวดล้อมการให้บริการในองค์ประกอบที่ 2 พบว่า ด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม จากตัวแปรทั้งหมด 7 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การรับฟังปัญหา และแก้ปัญหาได้

อย่างเหมาะสม ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การมีความซื่อสัตย์และปรับปรุงการให้บริการสำหรับองค์ประกอบที่ 2 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึงผู้ให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ในองค์ประกอบที่ 3 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การจัดทำป้ายอัตราค่าธรรมเนียม/เวลาการให้บริการ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การจัดการให้มีจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง สำหรับองค์ประกอบที่ 3 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง การประชาสัมพันธ์การให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการในองค์ประกอบที่ 4 พบว่า ด้านการดำเนินงาน และประเมินเจ้าหน้าที่บริการ จากตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้มีการประเมินเจ้าหน้าที่ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้นและมีไมตรีจิต องค์ประกอบที่ 4 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง การดำเนินงาน การประเมินและผู้ให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการดำเนินงานและประเมินเจ้าหน้าที่บริการ ในองค์ประกอบที่ 5 พบว่า ด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร จากตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ สถานที่ตั้ง ของอำเภอมีความสะดวกในการเดินทาง องค์ประกอบที่ 5 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง สถานที่บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 5 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและ ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมดตั้งแต่ องค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 5 โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยมีนัยยะต่อความสำคัญขององค์ประกอบย่อยแตกต่างกันออกไป แต่สามารถอธิบายได้ถึงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายโดยเฉพาะจากการที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม มีกริยามารยาท วาจาสุภาพ แต่งกายถูกกาลเทศะ พร้อมทั้งให้บริการและให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอานนท์ ชื่นคำ (2552) และชัยณรงค์ นันทาสาย (2551) ที่พบว่า บุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของอำเภอ มีการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย มีกริยามารยาท และสำรวจในการให้บริการ มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง และแนะนำวิธีการขั้นตอนขอรับบริการอย่างเหมาะสม เอาใจใส่ ช่วยแก้ไขปัญหาคะทัดรัดร้อนในการให้บริการเป็นอย่างดี ผลการประเมินผลองค์ประกอบต่างๆ พบว่าสอดคล้องกับหลักปฏิบัติของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีนโยบายให้พนักงานบริการโดยตอบสนองความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังของลูกค้า (Thailand Quality Class 2007) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานตรวจสอบภายในแห่งชาติ ของประเทศนิวซีแลนด์ ที่กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างสมรรถนะในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่เจ้าหน้าที่/พนักงาน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการให้บริการ การสร้างสิ่งจูงใจและกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centered culture) (<http://www.oag.govt.nz>)

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรและฝ่ายอำนวยความสะดวก

อภิปรายผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 7 ด้าน 40 ตัวแปรที่เป็นปัจจัยของการให้บริการตามรูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกด้านสถานที่บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของการให้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของอำเภอ มีความสะดวกในการเดินทาง ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการต่ำที่สุด คือ การจัดบริการเครื่องดื่มไว้บริการตลอดเวลา โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการใช้ปัจจัยครบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านผู้ให้บริการด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของการให้บริการและสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีปัจจัย 1 รายการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดบริการเครื่องดื่มไว้บริการตลอดเวลาซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับการที่กรมการปกครองได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักของอำเภอรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของทุกอำเภอได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอทั้งด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่ และกระบวนการสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชกมล มังสอ (2551: 91-92) ที่พบว่า การให้บริการผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขาย และช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจมาใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งการให้บริการของอำเภอกลุ่มเป้าหมายได้ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ อาทิ ประชาชนในและนอกพื้นที่ชาวต่างประเทศ ชาวต่างด้าว และชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

สอดคล้องกับการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ที่ให้บริการและตอบสนองต่อลูกค้าทุกระดับและทุกกลุ่ม ให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจ (www.capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile) และสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งมั่นในการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง (Thailand quality class 2007) นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อผลผลิต และผลลัพธ์ของงานบริการในระดับมาก สอดคล้องกับสมิต สัชญกร (2550) ที่กล่าวว่า การได้รับบริการ หรือชิ้นงานบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก จะต้องประกอบที่สำคัญจำนวน 5 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ได้ทั้งหมดจะไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มตัวแปร ระหว่างองค์ประกอบ (Multicollinearity) แต่จะมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นหนากับตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน โดยการตั้งชื่อองค์ประกอบ จะพิจารณาตามลักษณะของตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ และประเมินการให้บริการ เนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดถึงร้อยละ 53.305 ส่วนองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการทั้งฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวกจะสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และประเมินการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการทั้งฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก

ความเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก ธรรม ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 1 พบว่า ด้านกระบวนการและประเมินการให้บริการ มีตัวแปรทั้งหมด 15 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การมีใบคำร้องที่ชัดเจนในการขอใช้บริการ ส่วนตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การไม่ทุจริตให้บริการอย่างเสมอภาคองค์ประกอบที่ 1 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง ความสำคัญของกระบวนการให้บริการ และการประเมินการให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการ และประเมินการให้บริการ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 2 พบว่า ด้านผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอำนวยความสะดวก มีตัวแปรทั้งหมด 9 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การมีกิริยามารยาทจากสุภาพ ถูกกาลเทศะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การมีความตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ ในองค์ประกอบที่ 2 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง ผู้ให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบ ด้านผู้ให้บริการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 3 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การตกแต่งภายในสวยงาม มีการเปิดเพลงผ่อนคลาย ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การจัดเคาน์เตอร์ และเก้าอี้อารมณ์อย่างเพียงพอ ในองค์ประกอบที่ 3 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 4 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การแนะนำขั้นตอน

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖

การให้บริการ/ข่าวประชาสัมพันธ์ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ การจัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ในองค์ประกอบที่ 4 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง การประชาสัมพันธ์การให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 5 พบว่า ด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร มีตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของอำเภอ มีความสะดวกในการเดินทาง ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ สถานที่มีป้ายบอกทางชัดเจนง่ายต่อการติดต่อ ในองค์ประกอบที่ 5 ตัวแปรส่วนใหญ่อธิบายถึง สถานที่บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 5 ให้เหมาะสมตามน้ำหนักองค์ประกอบว่า องค์ประกอบด้านสถานที่บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผลผลิตและผลลัพธ์ของงานฝ่ายทะเบียนและบัตร รวมทั้งฝ่ายอำนวยความสะดวก ในระดับที่ค่อนข้างสูงโดยเน้นถึงองค์ประกอบ หรือกระบวนการที่ให้การบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่เป็นหลัก สอดคล้องกับสมิตส์ฉณกร (2550) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา และการให้บริการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการได้พิจารณาอย่างรอบคอบ รอบด้าน รวมทั้งคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและสังคม เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้จัดให้มีการประเมินผล และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากฝ่ายต่างๆของอำเภอด้วยไปทั่วประเทศและยึดตามคู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

2. เมื่อได้นำคู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ไปใช้ในทุกอำเภอทั่วประเทศแล้ว ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้คู่มือฯ ดังกล่าวในแต่ละภูมิภาค หรือ ระหว่างภูมิภาค หรือภายในภูมิภาคเดียวกัน เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีบริบททางเศรษฐกิจ และสังคมที่แตกต่างกันไปผลจากการศึกษาที่ได้จะทำให้เกิดการพัฒนาระบบการให้บริการของอำเภอที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะแต่ละภูมิภาคได้

3. ควรมีการศึกษาการให้บริการของอำเภอด้านแบบที่มีการจัดให้มีศูนย์การให้บริการร่วมในพื้นที่ศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ ทั้งในด้านของรูปแบบ วิธีการจัดตั้ง ระบบการให้บริการ โดยศึกษาทั้งในข้อดี และข้อจำกัด ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน โดยข้อค้นพบที่ได้ จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับกรมการปกครอง หรือระดับอำเภอ เพื่อให้เกิดการขยายเครือข่าย ศูนย์การให้บริการร่วมอันจะเป็นการแบ่งเบาภาระของอำเภอในเรื่องของจำนวนผู้มาใช้บริการที่อำเภอ ซึ่งมีจำนวนมากในแต่ละวัน

4. ควรมีการศึกษารูปแบบเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการให้บริการที่เป็นเลิศระหว่างอำเภอต่างพื้นที่ เพื่อเทียบเคียงระหว่างอำเภอ

5. ควรมีการศึกษาการพัฒนาารูปแบบศูนย์การให้บริการร่วมในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการร่วมในพื้นที่ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนรูปแบบอื่น

6. ควรมีการศึกษาวิชาญเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอำนวยความสะดวกอย่างละเอียดทั้งในด้านของโครงสร้าง ระบบการบริหาร รูปแบบวิธีการดำเนินงาน ตลอดจนองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบ ปฏิบัติ กฎหมาย และโดยเฉพาะในเรื่องการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน หรือองค์กรอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อสร้างความชัดเจนสำหรับการดำเนินงานให้กับทั้งฝ่ายของผู้มาใช้บริการ คือ ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละอำเภอ

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ. (2552). โครงการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- . (2552). คู่มือหลักปฏิบัติและแนวปฏิบัติในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- . (2552). วิธีปฏิบัติในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ชัยณรงค์ นันทาสาย. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- รัชนา นวลมั่งสอ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิวัฒน์ อินทร์ไทยวงศ์. (2551). การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต ลัษณกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมิต ลัษณกร. (2550). ศิลปการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2007). *Thailand quality class 2007* : ระบบส่งต่อก๊าซธรรมชาติ. กรุงเทพฯ : บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน).
- อานนท์ ชันคำ. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เอกภณ แจ่มใส (2552). การบริการประชาชนเชิงรุกของปกครองจังหวัดระยอง กรณีศึกษา : การจัดตั้งจุดบริการประชาชนจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Harpst Gary. (2007). *Six Disciplines. Prove:Nov 2007. Vol. 24, Iss.11, p.8-9.* [Online]. Retrieved November 19, 21012, from [http:// proquest.umi.com/pqdweb?did=1398271291&Fmt=4&clientId=22984&309&VName=PQD](http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1398271291&Fmt=4&clientId=22984&309&VName=PQD).
- McIver Terry. (2007). *Elements of Excellence.Cleveland: Dec 2007. Vol.64, Iss. 12, p.48-50, 54-55.* [Online]. Retrieved November 19,21012, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1405211181&Fmt=3&clientId=22984&RQT=309&VName=PQD>.
- Office of Public Sector Information. Customer Service Excellence *The Government Standard.* 5 February 2009. [Online]. Retrieved November 19,21012, from <http://www.oag.govt.nz/1999/service-excellence/docs/service-excellence.pdf/view?searchterm=service+excellence>.
- Paramatta City Council Annual Report. (2007-2008). *Focus on delivery.* [Online]. Retrieved November 19,21012, from www.parracity.nsw.gov.au.

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน) ๒๕๕๖