SCAN

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่

นายวิชัย ธิโวนา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2550

Factors Affecting Satisfaction on Public Service of Chiang Mai Municipality Census Bureau

Mr.Vichai Tivona

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

ชื่อและนามสกุล นายวิชัย ธิโวนา

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์สมศักย์ ภูรีศรีศักดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่

ผู้วิจัย นายวิชัย ธิโวนา **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่องานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2550 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

(1) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ระดับ 3.24

(2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.8 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

คำสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผล ความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลนครเชียงใหม่

Thesis title: Factors Affecting Satisfaction on Public Services of Chiang Mai Municipality Census Bureau

Researcher: Mr. Vichai Tivona; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Varaporn Rungrueangkolkit, Associate Professor;

(2) Kiattiphum Chukiatsiri, Assistant Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The main purposes of this research were: (1) to study the level of the people's satisfaction with public services of Chiang Mai Municipality Census Bureau; (2) to study factors affecting satisfaction with the services of Chiang Mai Municipality Census Bureau. The employed research sample consisted of 400 people who came for the public services concerning the population registration work and the people identification cards work in the 2007 year. The employed research instrument was a questionnaire, and statistics for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

Research findings were as follows:

(1) Respondents in the research sample were satisfied with the overall public service of Chiang Mai Municipality Census Bureau at the moderate level, with the satisfaction rating mean of 3.24.

(2) Five factors were found to significantly affect the satisfaction with public services of Chiang Mai Municipality Census Bureau, namely, the service personnel factor, the service receiver factor, the environment factor, the service duration factor, and the service activities/process factor. These five factors could be combined to explain 63.8 percent of the variance of satisfaction with public services of Chiang Mai Municipality Census Bureau; while the rest of the factors, namely, the service place factor, the service resources factor, the service channel factor, and the public relations factor did not significantly affect the satisfaction with public services of Chiang Mai Municipality Census Bureau.

Keywords: Affecting factors, Satisfaction with public services, Chiang Mai Municipality

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้จัดทำจนสำเร็จลุล่วงด้วยความภาคภูมิใจ ก็ด้วยความกรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์สมศักย์ ภูรีศรีศักดิ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้เป็นประธานกรรมการสอบ ให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ได้ จึงขอขอบพระคุณทั้งสามท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ได้ช่วยเหลือให้ความร่วมมือทางด้านข้อมูลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามให้จนครบถ้วน

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้สั่งสอนข้าพเจ้าให้มีความตั้งใจในการทำงาน และขอขอบคุณภรรยาของข้าพเจ้าที่ได้ให้กำลังใจ ช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์และเสียสละเวลาให้กับการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยเหลือข้าพเจ้า จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วย

นายวิชัย ธิโวนา

กรกฎาคม 2551

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพ ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดการวิจัย 4

สมมติฐานการวิจัย 5

ขอบเขตการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 8

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 9

ความหมายของการบริการ 9

ปัจจัย/องค์ประกอบของการบริการ 12

ความสำคัญของการบริการ 18

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 24

ความหมายของความพึงพอใจ 24

สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ 25

การวัดความพึงพอใจ 27

กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานทะเบียนราษฎร
และงานบัตรประจำตัวประชาชน 29

ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535
รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545 29

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 29

ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2538 (รวมแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2547) 30

ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรเพื่อประชาชน พ.ศ. 2535 30

ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538 33

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 33

คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2542 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานตรวจบัตรและพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 34

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 34

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 43

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 45

การเก็บรวบรวมข้อมูล 47

การวิเคราะห์ข้อมูล 48

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 49

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 49

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 50

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 66

สรุปการวิจัย 66

อภิปรายผล 69

ข้อเสนอแนะ 74

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม 78

ภาคผนวก 83

ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 84

ข ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ 90

ค ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง 94

ง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 99

ประวัติผู้วิจัย 104

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรแนบท้าย ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร เพื่อประชาชน พ.ศ. 2535 30

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่ส่งผล/มีอิทธิพล/มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการให้บริกา 41

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนประชากรจริงแต่ละแขวงกับประชากรในการวิจัย 44

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 45

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 51

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 53

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ 54

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ 54

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ 55

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ 56

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ 56

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านผู้รับบริการ 57

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 58

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านระยะเวลา ในการบริการ 58

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแต่ละด้าน 59

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจ ในการให้บริการ 60

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน 61

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ 62

ตารางที่ 4.15 สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ 63

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 5
ภาพที่ 2.1 เป้าหมายการสร้างความพึงพอใจสูงสุด 14
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของการบริการ 16

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานทะเบียนราษฎรมีประวัติความเป็นมายาวนานตั้งแต่สมัยสุโขทัย โดยมีการจัดทำในลักษณะบัญชีเพื่อเกณฑ์แรงงานและเพื่อการทหารเท่านั้น จนถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการทะเบียนราษฎร เพราะว่า ได้มีการตราพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 ขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2442 มีการกำหนดให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรมการอำเภอ มีหน้าที่จัดทำบัญชีสำมะโนครัว และมีการจัดทำบัญชีคนทั่วราชอาณาจักร เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและพัฒนาประเทศ โดยมีการจัดทำบัญชีคน 3 ประเภท คือ บัญชีคนในบ้าน บัญชีคนเกิดและตาย และบัญชีคนเข้าและออก ต่อมามีคนจำนวนมากขึ้น มีการย้ายเข้าออกมากขึ้น ทำให้ข้อมูลที่เก็บไว้มีความคลาดเคลื่อน ไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2499 และต่อมามีการยกเลิกพระราชบัญญัติดังกล่าว และได้มีการตราพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2535 จนถึงปัจจุบัน

วิวัฒนาการทางการทะเบียนราษฎร ยังมิได้หยุดยั้งเพียงแค่นี้ กล่าวคือ มีการกำหนดเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักขึ้นมาใช้ เมื่อปี พ.ศ. 2526 ต่อมาได้มีการออกระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ขึ้น และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545 และออกระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2547 จะเห็นว่ารัฐได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับงานทะเบียนราษฎร ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการมากขึ้น

งานทะเบียนราษฎร นอกจากจะเพื่อประโยชน์ทางสถิติแล้ว ยังมีประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การจัดสรรงบประมาณ การสาธารณสุข การอนามัย เป็นข้อมูลในการจัดตั้งอำเภอ จังหวัด การวางแผนด้านอัตรากำลังคน การคำนวณประชากรต่อเขตเลือกตั้ง นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในด้านการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น ใช้เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย ก่อให้เกิดสิทธิตามกฎหมายในหลายด้าน ใช้เป็นหลักฐานในการแยกคนต่างด้าวออกจากคนไทย การพิสูจน์ตัวบุคคล การทำบัตรประจำตัว

ประชาชน ใช้เป็นหลักฐานในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา รวมถึงการเลือกตั้งสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นต้น

ในส่วนของบัตรประจำตัวประชาชน มีประวัติความเป็นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2457 กล่าวคือ ได้มีการตราพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และ มาตรา 90 กำหนดให้กรมการอำเภอเป็นเจ้าพนักงานทำหนังสือเดินทางให้กับบุคคลในท้องที่นั้น เพื่อประโยชน์ในการเดินทางไปค้าขาย ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อปี พ.ศ.2486 ประกาศใช้เป็นครั้งแรก แต่บังคับใช้ในเขตพระนครธนบุรีเท่านั้น และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2505 บังคับใช้กับคนทั้งประเทศ และสุดท้ายได้มีการตราพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ขึ้นมาบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน

บัตรประจำตัวประชาชนมีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ ดังนี้ คือ

ด้านเศรษฐกิจ บัตรประจำตัวประชาชนใช้เป็นหลักฐานในการคุ้มครองสิทธิของคนสัญชาติไทย เช่น การถือครองกรรมสิทธิ์ที่ดิน การประกอบอาชีพที่คนต่างด้าวไม่สามารถกระทำได้ เพราะกฎหมายบัญญัติสิทธิดังกล่าวไว้เฉพาะคนสัญชาติไทย เป็นต้น

ด้านสังคม บัตรประจำตัวประชาชนใช้เป็นหลักฐานในการแยกแยะบุคคลเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม เช่น บุคคลที่มีอายุไม่ถึง 18 บริบูรณ์ ห้ามเข้าสถานบันเทิง ห้ามจำหน่ายบุหรี่และสุราแก่เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เป็นต้น

ด้านการเมือง บัตรประจำตัวประชาชนใช้เป็นหลักฐานในการแสดงสิทธิเลือกตั้ง ใช้เป็นหลักฐานในการเข้าชื่อถอดถอนนักการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการเข้าชื่อเสนอกฎหมาย เป็นต้น

ด้วยเหตุที่งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความสำคัญทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และด้านความมั่นคงของประเทศ รัฐจึงเห็นความสำคัญของการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการมาติดต่อขอใช้บริการ ดังที่คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้จัดให้งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในกลุ่มบริการเชิงบังคับ รัฐได้มีโครงการต่างๆ เพื่อตอบสนองการให้บริการทางการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ประชาชน เช่น การจัดอำเภอเคลื่อนที่ การบริการในวันหยุดราชการ การบริการในช่วงพักเที่ยง การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

เทศบาลมีหน้าที่ให้การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้เพราะพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 50 (9) ว่าเทศบาลมีหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ และพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8 กำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และมีอำนาจ

แต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นได้ด้วย ในส่วนของบัตรประจำตัวประชาชน ได้มีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2542 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2542 แต่งตั้งให้ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าแขวง หัวหน้าสำนักปลัด หัวหน้างานทะเบียนราษฎร และเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เป็นเจ้าพนักงานตรวจบัตร และเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 (บางมาตรา) ด้วย ดังนั้น ภารกิจของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ จึงต้องให้บริการทั้งงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้วย

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีหน้าที่ดูแลงานทั้งงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยแบ่งการปกครองเป็น 4 แขวง คือ แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น 4 ส่วนตามโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารงาน โดยแยกพื้นที่ตำบลวัดเกต ตำบลหนองหอย ตำบลท่าศาลา ตำบลหนองป่าครั่ง ตำบลฟ้าฮ่าม ขึ้นกับแขวงกาวิละ แยกพื้นที่ตำบลช้างคลาน ตำบลหายยา ตำบลป่าแดด และตำบลพระสิงห์บางส่วน ขึ้นกับแขวงเม็งราย แยกตำบลพระสิงห์บางส่วน ตำบลศรีภูมิบางส่วน ตำบลช้างเผือก ตำบลสุเทพ ขึ้นกับแขวงศรีวิชัย ทั้ง 3 พื้นที่ที่กล่าวมานี้ ได้ทำการจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนสาขา ส่วนพื้นที่ที่เหลือคือตำบลศรีภูมิบางส่วน ตำบลช้างเผือก ตำบลป่าตัน และตำบลช้างม่อย ขึ้นกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ แต่การบังคับบัญชาขึ้นกับหัวหน้าแขวงนครพิงค์

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้เข้าประกวดเป็นสำนักทะเบียนดีเด่นของกรมการปกครองมาโดยตลอด แต่ไม่ได้รับรางวัลชนะเลิศแม้แต่ครั้งเดียว ด้วยเหตุนี้จึงได้จัดให้มีการบริหารงานโดยการแบ่งแยกเป็นแขวงขึ้นภายใต้แนวคิดการกระจายอำนาจ และเป็นการนำการบริการให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด ดังผลการวิจัยของนายเฉลิม แก้วกระจ่าง (พ.ศ. 2539) ซึ่งได้ทำการวิจัยในหัวข้อการกระจายอำนาจของเทศบาลนครเชียงใหม่ในรูปแขวง สรุปว่า การกระจายอำนาจของเทศบาลนครเชียงใหม่ให้แก่แขวง 4 แขวง ในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ไม่เหมาะสมสอดคล้องกับความจำเป็นในการบริหารงานของแขวงในการให้บริการประชาชน การจัดตั้งแขวงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น แต่ประชาชนยังไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของแขวงเท่าที่ควร

จากประเด็นความสำคัญของการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาส่งเสริมการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

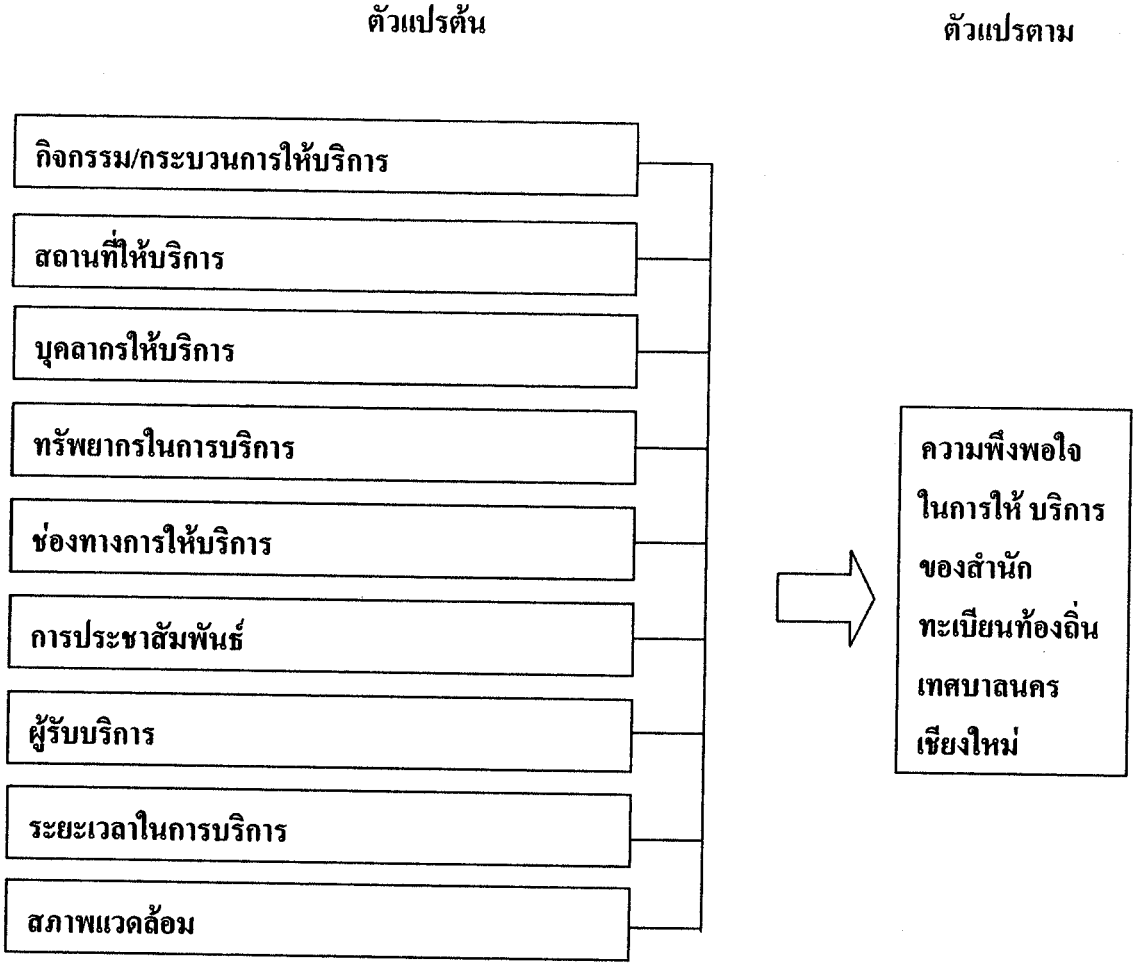
ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ของการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ดังภาพประกอบ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม

5.2 ขอบเขตพื้นที่ เป็นการศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยศึกษาเฉพาะขอบเขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยพื้นที่ตำบลช้างม่อย ตำบลช้างคลาน ตำบลช้างเผือก ตำบลป่าตัน ตำบลสุเทพ ตำบลศรีภูมิ ตำบลหายยา ตำบลพระสิงห์ ตำบลป่าแดด ตำบลวัดเกต ตำบลฟ้าฮ่าม ตำบลท่าศาลา ตำบลหนองป่าครั่ง และตำบลหนองหอย

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาในระหว่างเดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน 2550

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานแจ้งการเกิด งานแจ้งการตาย งานแจ้งการย้ายที่อยู่ และงานแจ้งเกี่ยวกับบ้าน

6.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานออกบัตรประจำตัวประชาชนและงานทำลายบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่บุคคลผู้มีสัญชาติไทย งานตรวจบัตรประจำตัวประชาชน

6.3 ผู้บริหารของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ หมายถึง นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่ รองนายกเทศมนตรีที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน หัวหน้างานทะเบียนราษฎร หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน และนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

6.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งหมด

6.5 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ หมายถึง สำนักทะเบียนสาขาแขวงกาวิละ สาขาแขวงเม็งราย สาขาแขวงศรีวิชัย แขวงนครพิงค์ และงานบัตรประจำตัวประชาชน

6.6 ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

6.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

6.8 การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่บุคคลหรือองค์การฝ่ายหนึ่ง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวก แก่บุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น

6.9 การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งต่อสินค้าสาธารณะออกไปให้ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และอำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยส่วนรวมให้มากที่สุด

6.10 กระบวนการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้นตอนการให้บริการ

6.11 สถานที่ให้บริการ หมายถึง ทำเล ที่ตั้ง ความกว้างขวางของบริเวณ ความกว้างขวางของสำนักงาน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

6.12 บุคลากรให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

6.13 ทรัพยากรในการบริการ หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่สนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชน

6.14 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิถีทางที่ประชาชนจะเข้าถึงการบริการได้สะดวกรวดเร็ว

6.15 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแจ้งข่าวสารการให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การติดป้ายประกาศตามหน่วยงาน และการบอกกล่าวจากเจ้าหน้าที่

6.16 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ เท่านั้น

6.15 สภาพแวดล้อม

1) สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในขณะใช้บริการภายในสำนักงาน ได้แก่ บรรยากาศภายในสำนักงาน แสงสว่าง ความสะอาด ความเป็นระเบียบ การจัดสำนักงานให้สะดวกต่อการติดต่อ

2) สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการภายนอกสำนักงาน ได้แก่ ความทันสมัยความมั่นคงของอาคาร ความสะอาด ความร่มรื่น และระบบรักษาความปลอดภัย

6.16 ระยะเวลาในการบริการ หมายถึง จำนวนเวลาที่ผู้รับบริการเสียไปกับการบริการของผู้ให้บริการ เช่น ขั้นตอนในการรับคำร้อง ขั้นตอนในการดำเนินการ ขั้นตอนในส่งมอบบริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีดังนี้

7.1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

7.2. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

7.3. สามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังจะได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ (2532:3) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

ชื่นจิต แจ้งเจนกิจ (2540:1) ให้ความหมายว่าการบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่ง สามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530:6-8) กล่าวว่า "การบริการ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า "hospitality" ซึ่งพบใช้บ่อยในธุรกิจโรงแรม และมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2538:181-182) กล่าวว่าการบริการ (service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (institutional approach)

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้ การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการ หรืออุตสาหกรรมบริการ (Service industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (social function) ตามลักษณะการแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายในระดับสถาบัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "บริการ" ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่บุคคลหรือองค์การฝ่ายหนึ่งปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวก แก่บุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

การบริการนอกจากจะเป็นการบริการให้บุคคลหรือองค์กรให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ยังมีการบริการให้บุคคลทั่วไปทุกระดับที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ เรียกว่า การบริการสาธารณะ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2543:5) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548:226) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ

ประยูร กาญจนดุล (2523:80-82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

กรมการปกครอง (2536:4-5) กล่าวไว้ว่าการบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากร และบริการพื้นฐานทางสังคม

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้ประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งให้บริการประชาชนในระดับอำเภอนั้น เป็นการบริการส่วนรวมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

จากความหมายของการบริการสาธารณะข้างต้นสรุปได้ว่า หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการส่งต่อสินค้าสาธารณะออกไปให้ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยส่วนรวมให้มากที่สุด

1.2 ปัจจัย/องค์ประกอบของการบริการ

การบริการประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งแยกองค์ประกอบของการบริการไว้หลายรูปแบบ ดังนี้

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกุธธี เอส เบิร์กเฮด (William H.Lucy, Dennis Gillbirt and Gutherie S. Birkhead (1977:687-697) มองว่าการให้ บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารทรัพยากร
3. ผล หรือผลผลิต ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548:226) กล่าวว่าการให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของหน่วยงาน ที่เอื้อต่อการบริการลูกค้า และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องใช้ต่างๆ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร คือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่สนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชน
3. กระบวนการและกิจกรรม คือ ขั้นตอนที่เป็นลำดับของการให้บริการ
4. ช่องทางการให้บริการ คือ วิถีทางที่ประชาชนจะเข้าถึงการบริการได้สะดวกรวดเร็ว
5. ผลผลิตหรือตัวบริการ คือ งานที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ คือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบต่อผู้บริการ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการ เช่น ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในกระบวนการ ช่องทาง หรืองานของบริการ ที่ได้รับ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542:29-35) มองว่าการให้บริการมีองค์ประกอบของการบริการว่า ในธุรกิจบริการ การบริการจัดเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งที่เรียกว่า "ผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการหรือผลิตภัณฑ์บริการ" (service products) ที่มีการซื้อขายเช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้า (goods) ในธุรกิจซื้อขายทั่วไป เพียงแต่แตกต่างกันที่ผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริง จะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด เช่น การนำนักท่องเที่ยวชมพระบรมมหาราชวัง การต้อนรับแขกที่เข้าพักในโรงแรม การรับฝากเงินของธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการบริการอีกลักษณะหนึ่งที่จัดให้ควบคู่กับการขายสินค้าทั้งที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค (consumer goods) และสินค้าอุตสาหกรรม (industrial products) ซึ่งไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการ เพราะเป็นบริการที่เติมให้กับลูกค้านอกเหนือจากการขายสินค้า หรือเรียกว่า "บริการเสริมการขายผลิตภัณฑ์" (product support service) เพื่อจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยความมั่นใจ และช่วยเพิ่มความสะดวกต่างๆ แก่ลูกค้าโดยไม่คิดราคาหรือเก็บบางส่วน ไม่ใช่การซื้อขายบริการโดยตรงเหมือนผลิตภัณฑ์บริการ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการหรือบริการเสริมการขายผลิตภัณฑ์ การบริการที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงองค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ

1. ผู้รับบริการ

ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ

พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าจะทางใด มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ เพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดี จากการแสดงออกของบุคลากรในองค์การบริการนั้น

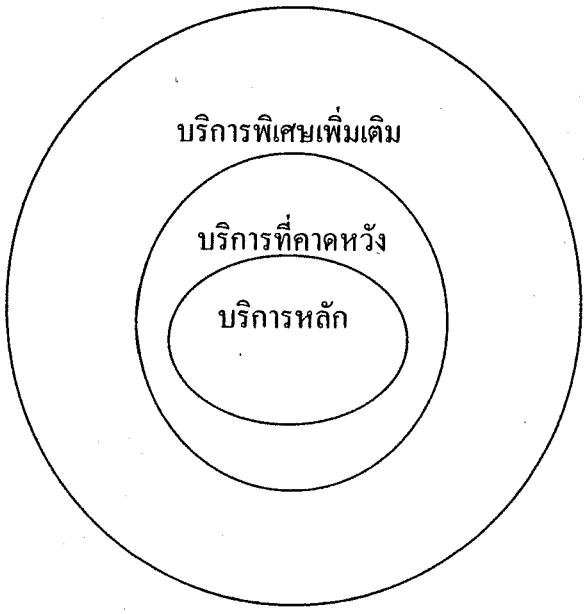
3. องค์การบริการ

ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับผิดชอบการวางนโยบายการบริหารและควบคุมการดำเนินงานขององค์การธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี และสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของลูกค้าให้มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. ผลิตภัณฑ์บริการ

ธุรกิจบริการมีลักษณะต่างๆ กัน และมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้การบริการ หรือวัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท

ผลิตภัณฑ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังแสดงตามภาพประกอบที่ 2



ภาพที่ 2.1 เป้าหมายการสร้างความพึงพอใจสูงสุด

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ

การจัดสภาพแวดล้อม และบรรยากาศขององค์การที่เอื้อต่อการให้บริการต่อลูกค้า เป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การและก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว สำหรับบรรยากาศของการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความสะดวกสบายเช่นเดียวกับการปฏิบัติต่อลูกค้า ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ อันจะส่งผลให้การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็วได้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัย

สำคัญที่สร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน

B.M Verma (อ้างใน Suchitra 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In Joung Wang (อ้างใน Suchitra 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) และ (4) ผู้รับบริการ (client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงทำให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

George Quek (อ้างใน สมวงศ์ พงศ์สถาพร 2548:36-38) การบริการนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องทำความเข้าใจและพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ เช่น ลูกค้า กลยุทธ์ในการให้บริการ ความเป็นผู้นำ/วัฒนธรรมผู้ให้บริการ กระบวนการการให้บริการ และการประเมินผลการให้บริการ องค์ประกอบทั้งหมดนี้ต้องถูกนำมาจัดวางให้สอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดประสบการณ์การบริการที่ลูกค้าพึงปรารถนา โดยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมาได้แสดงในรูปพีระมิด ดังแสดงตามภาพประกอบ 3

ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของการบริการ

ลูกค้านั้นมีสิทธิที่จะอยู่บนส่วนยอดของพีระมิด เพราะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ การบริการ และเป็นผู้จ่ายเงินคนสำคัญ อีกทั้งยังเป็นผู้บอกให้เราทราบว่าบริการนั้นเหมาะสมกับราคาหรือไม่

ในขณะที่ 3ps ได้แก่ ผู้ให้บริการ (People) กระบวนการการให้บริการ (Process) สินค้า (Product) ถูกนำมารวมกันเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการบริการให้ลูกค้า กลยุทธ์ในการให้บริการช่วยทำให้เกิดแผนงานหรือแผนที่ ที่คอยนำทางให้แก่ 3Ps ในการทำหน้าที่ในการบริการ ในทางตรงกันข้าม ความเป็นผู้นำถูกวางไว้ด้านล่างของพีระมิด ไม่ได้หมายความว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญน้อยที่สุด แต่หมายความว่าความเป็นผู้นำเป็นรากฐานสำคัญภายในห่วงโซ่การบริการทั้งหมดเป็นสิ่งที่คอยกำหนดกลยุทธ์การวางแนวทางให้ผู้ให้บริการ กระบวนการการให้บริการ และสินค้าที่จะทำงานไปด้วยกันเพื่อก่อให้เกิดประสบการณ์การบริการที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้ และท้ายที่สุด การจัดการเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการจะบรรลุผลได้ด้วยการจัดให้มีการวัดผลที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยตรวจสอบและทำให้องค์ประกอบทุกส่วนภายในพีระมิดทำงานได้จริง เพื่อให้แน่ใจว่าการบริการจะเป็นไปตามเป้าหมาย ด้วยเหตุนี้ การวัดผลจึงครอบคลุมพื้นที่ในพีระมิดไว้ทั้งหมด เพราะสิ่งใดที่วัดผลไม่ได้ ย่อมถือว่าบริหารจัดการไม่ได้เช่นกัน

พิศาล มูลศาสตร์สาธร (2529:3-8) ได้อธิบายว่า การให้บริการประชาชน เป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนทุกหมู่เหล่า ปัจจัยที่จะเอื้อต่อการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย

1. รัฐบาลจะต้องมีนโยบายและทิศทางที่แน่นอนในการบริหารประเทศ

2. คนของรัฐบาล คือ บรรดาข้าราชการ ตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับล่างสุด ต้องมีความรู้ความสามารถ มีระเบียบวินัย และมีจิตสำนึกในการรับใช้ประชาชน เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. งบประมาณ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ต้องมีความพร้อมเท่าที่สามารถจัดหาได้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าหรือเกิดการสะดุดหยุดชะงัก

4. ขั้นตอนและวิธีการ กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ จะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับภาวะทางสังคมอยู่เสมอ เพื่อความเจริญของบ้านเมือง ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถ้าหากทางราชการไม่สามารถปรับตัวให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ ก็จะเป็นปัญหาและจะเกิดเงื่อนไขในทางลบแก่ประชาชน

ถ้าหากปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้ มีพร้อมสมบูรณ์ ก็จะเป็นส่วนส่งเสริมให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ถึงแม้ข้าราชการพลเรือนจะมีกฎหมาย มีระเบียบแบบแผน และมีวินัยกำกับการประพฤติปฏิบัติตนอยู่แล้วก็ตาม แต่อีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งก็คือ เรื่องของคุณธรรมและจริยธรรม เป็นส่วนที่จะขจัดอคติและทางเสื่อมเสียทั้งปวง ซึ่งควรจะถือเป็นหลักปฏิบัติของข้าราชการในการให้บริการประชาชนด้วย คือ

ประการแรก ข้าราชการต้องบริการประชาชนโดยเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

ประการที่สอง ข้าราชการจะต้องไม่ทำตัวเป็นเจ้าขุนมูลนาย ต้องพร้อมเสมอที่จะให้ประชาชนได้พึ่งพาอาศัยเมื่อเกิดความทุกข์ความเดือดร้อน

ประการที่สาม ข้าราชการจะต้องเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรี มีน้ำใจ มีเมตตากรุณา ความสำนึกในคุณธรรม ข้อนี้จะทำให้การบริการมีผลอย่างจริงจัง

ประการที่สี่ ข้าราชการจะต้องเข้าถึงประชาชน การลงไปหาประชาชน การยึดหัวใจของประชาชนเอาไว้ได้ คือ “หลักชัย” ของข้าราชการทั้งปวง แต่การกระทำได้ดังนี้ ข้าราชการเองจะต้องลงไปสัมผัสประชาชน รับรู้ความต้องการ ความทุกข์ความเดือดร้อนของเขา และพร้อมที่จะยื่นมือเข้าช่วยเหลือแก้ไข เป็นที่พึ่งให้แก่ราษฎรอย่างแท้จริง

ประการที่ห้า ข้าราชการทุกหมู่เหล่าจะต้องไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก หรือปัญหาอุปสรรคใดๆ ที่จะเกิดขึ้น พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่องความอดทนอดกลั้น นับเป็นหัวใจของข้าราชการในเรื่องนี้ การฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชน คือหน้าที่อันยิ่งใหญ่ ข้าราชการที่มีอุดมการณ์มั่นคงจะมีความสุข ต่อเมื่อประชาชนมีความสุขแล้ว

ประการที่หก ข้าราชการจะต้องไม่ตกอยู่ในอบายมุขอันจะเป็นสาเหตุของความเสียหายแก่ทางราชการ

จากปัจจัย/องค์ประกอบของการบริการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการอย่างน้อยต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ถึงจะทำให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพได้

1.3 ความสำคัญของการบริการ

การดำเนินธุรกิจ การประกอบการต่าง ๆ ในปัจจุบัน ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน มีการแข่งขันกันอย่างมากในเรื่องของการให้บริการ ทั้งนี้เพราะหากองค์กรใดมีการให้บริการที่ดีเยี่ยมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ย่อมส่งผลต่อการเจริญเติบโตขององค์กรนั้นๆ ได้ มีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

บุญเสริม หุตะแพทย์ (2538 : 6-7) ได้อธิบายถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการบริการไว้ว่า ในยุคที่ทั่วโลกมีการแข่งขันในทางเศรษฐกิจสูง ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตประเภทต่างๆ ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ของตน ทั้งในด้านรูปแบบและคุณภาพของสินค้า ใช้เทคโนโลยีการผลิตขั้นสูง มีการบริการที่รวดเร็ว และมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน การแข่งขันมีความเข้มข้นขึ้นด้วยการปรับปรุงเทคนิค วิธีการส่งเสริมการขายและเพิ่มการบริการพิเศษให้แก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น ในช่วงระยะเวลา 2 ทศวรรษนี้ ภาคบริการจึงมีบทบาทในระบบเศรษฐกิจและสังคมมากยิ่งขึ้น จนกล่าวได้ว่ามีความสำคัญทัดเทียมกับอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ

อุตสาหกรรมการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันนี้ ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ ภาวะการแข่งขันของระบบธุรกิจทำให้เกิดการบริการลักษณะใหม่ออกมาบริการลูกค้าหรือผู้บริโภคมากขึ้น และมีความเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มลูกค้า คือ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และได้รับสิ่งที่มีคุณภาพสูง การบริการจึงเพิ่มความหลากหลาย มีการแข่งขัน

ในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบริการทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่ม การลงทุนเพิ่ม รายได้ของประชาชนและรายได้ประชาชาติเพิ่มขึ้น เกิดการขยายตัวทางธุรกิจและเศรษฐกิจมีเสถียรภาพ

2. ด้านสังคม ผลจากการแข่งขันของตลาดสินค้าอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ ทำให้ผู้บริโภครับประโยชน์โดยสามารถเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ และรูปแบบที่มีความหลากหลายตามกลไกของการตลาด เมื่อผู้บริโภคมีสินค้าและบริการให้เลือกมาก ราคาสินค้าไม่แพงเกินไป ขณะที่คุณภาพสินค้าสูงขึ้นนั้น จะส่งผลให้ฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนในฐานะผู้บริโภคดีขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดี บริการที่มีคุณภาพและมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารและการคมนาคมได้รับการพัฒนา ช่วยให้การติดต่อของภาคธุรกิจและประชาชนได้รับความสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการช่วยลดต้นทุนการผลิตของภาคธุรกิจและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยทั่วไป

3. ด้านวัฒนธรรม อุตสาหกรรมการบริการทำหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ได้สร้างแบบแผนหรือวิถีการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงนี้ ความเคร่งเครียดในการดำเนินชีวิต ความสะดวกสบายในเชิงวัตถุประกอบกับรายได้ที่อาจหามาได้มากขึ้น จึงทำให้เกิดอำนาจการซื้อมากขึ้น นำไปสู่ค่านิยมใหม่ เกิดความต้องการอย่างใหม่ๆ เพิ่มขึ้น อาทิ ความต้องการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการท่องเที่ยว การเล่นกีฬานันทนาการ หรือมีความต้องการบริการที่ทำหน้าที่ทดแทนสิ่งที่ขาดหายไป เช่น ความต้องการบริการดูแลเด็ก คนชรา ผู้ช่วย หรือแม้กระทั่งสัตว์เลี้ยงกรณีเจ้าของบ้านไม่อยู่ เป็นบริการที่มีขึ้นแทนบทบาทของครอบครัวซึ่งไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์

อุตสาหกรรมการบริการนับวันจะทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ แม้จะเริ่มต้นเป็นเพียงส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นไปกับการขายสินค้า จนเป็นส่วนที่รวมไปกับสินค้าที่ขาดมิได้ เช่น การบริการด้านเทคนิค การซ่อมและบำรุงรักษา การอบรมลูกค้าเรื่องความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ หรือการบริการให้คำปรึกษา และขณะนี้ภาคบริการเน้นการปรับปรุงเทคนิคในรูปแบบที่เหนือกว่าคู่แข่งขันซึ่งในอนาคตคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมการผลิตจะถูกจัดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการบริการเท่านั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538:8-10) ได้อธิบายความสำคัญของการบริการว่า การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries – NICs) รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

อุตสาหกรรมการบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น ความต้องการบริการประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่า การบริการในรูปของธุรกิจเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะหันไปทางใด และอาชีพบริการนับวันจะมีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น

การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ รวมทั้งก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ในฐานะผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้ให้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบดูคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ได้รับการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับการบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้การบริการเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวก สบาย และสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การ

ดำเนินกิจการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการ จึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไป ในกลุ่มลูกค้า (words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้ง แนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจที่จะไม่เปลี่ยนไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอการบริการที่มีคุณภาพการประกอบธุรกิจบริการดังกล่าว จึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการมีอาชีพสุจริตที่ทำรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจของลูกค้า

พิศาล มูลศาสตร์สาทร (2529:3-8) ได้กล่าวในหัวข้อข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนว่า ปรัชญาขั้นมูลฐานทางการปกครองที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ "การดำรงอยู่ของรัฐบาล จะต้องเป็นไปเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน" จากแนวความคิดดังกล่าวนี้ รัฐบาลทุกรัฐบาลจึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสร้างสรรค์ความผาสุก ให้เกิดแก่ประชาชนให้จงได้ ไม่ว่าจะเป็นการปกครองในรูปแบบใดก็ตาม นับจากอดีตอันยาวนานมาถึงปัจจุบัน ธรรมชาติของการปกครองย่อมต้องมีผู้ปกครอง ได้แก่รัฐบาล และผู้ที่อยู่ในการปกครองคือประชาชน ซึ่งอยู่ภายในรัฐนั้นเป็นสำคัญ

กรมการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทางรัฐศาสตร์ หรือแนวความคิดเชิงธรรมชาติเป็นเป้าหมายหลักที่เป็นอุดมการณ์ก็คือ รัฐหรือรัฐบาลหรือผู้ปกครอง จะต้องอำนวยความสุข การอยู่ดีกินดี และความมั่นคงปลอดภัยแก่ประชาชนที่ดีกว่าการที่จะอยู่กันเองโดยลำพังตัวใครตัวมัน มนุษย์จึงได้รวมตัวกันอยู่เป็นสังคมประเทศชาติ เพื่อที่จะรับสิ่งที่ดีกว่าจากรัฐ ดังนั้นรัฐหรือรัฐบาลหรือผู้ปกครอง จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้พร้อมกับมีอำนาจบังคับบางประการในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนประชาชนในฐานะผู้อยู่ภายใต้การปกครองของรัฐ ก็จะเป็นผู้รับการบริการจากรัฐต้องปฏิบัติหน้าที่พลเมืองตามกฎหมายและต้องยอมมอบเสรีภาพบางประการให้แก่รัฐ

การที่จะปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในสังคมขนาดใหญ่ หรือประชาชนภายในรัฐให้ได้อย่างทั่วถึงนั้น ลำพังบุคคลหรือคณะบุคคลที่ประกอบกันเป็นรัฐบาล หรือผู้ปกครองประเทศไม่สามารถกระทำได้ จำเป็นต้องมีผู้ทำหน้าที่เป็นกลไกหรือแขนขาหรือเป็นหูเป็นตาให้กับรัฐบาล ซึ่งจะมีมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละรัฐ บุคคลดังกล่าวนี้ คือ บรรดาข้าราชการพลเรือนของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

ข้าราชการพลเรือนเป็นคนของรัฐบาล เป็นข้าราชการประจำที่มีกฎหมายรับรอง มีกฎหมายควบคุม การประพฤติปฏิบัติและกำหนดอำนาจหน้าที่ การกระทำใดๆ อันเกี่ยวกับกิจการของรัฐจะต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย และในฐานะที่ข้าราชการพลเรือนเป็นคนของรัฐนี่เอง ข้าราชการพลเรือนจะเป็นผู้นำนโยบายของรัฐบาลมาปฏิบัติจัดทำให้บังเกิดผลแก่ประชาชนโดยส่วนรวม และถือว่าเป็นผู้ที่จะต้องนำบริการสาธารณะต่างๆ ลงไปสู่ประชาชนโดยทั่วถือและเป็นธรรม

แท้จริงแล้ว หากจะมองในอีกแง่มุมหนึ่ง แม้ข้าราชการทั้งหลายจะเป็นคนของรัฐ แต่โดยสภาพแล้ว ข้าราชการ คือผู้ที่ทำหน้าที่ในการรับใช้ประชาชน เพราะบริการทั้งปวงของรัฐจะต้องผ่านมือของข้าราชการไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นจุดเชื่อมระหว่างประชาชนกับรัฐ เมื่อมาถึงจุดนี้ อาจจะกล่าวได้ว่า ความมั่นคงของรัฐบาล ศรัทธาและความยอมรับของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล หรือความสงบเรียบร้อยของสังคมภายในรัฐ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนเป็นสำคัญ แม้รัฐบาลจะมีนโยบายดีเลิศเพียงใด หากผู้ปฏิบัติไม่มีคุณภาพในการทำงานแล้ว ผลงานย่อมไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ความเดือดร้อนจะเกิดขึ้นในหมู่ประชาชนและความไม่มีเสถียรภาพจะเกิดแก่รัฐบาลด้วย

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์ (2540:1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการของภาครัฐว่า ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งในเรื่องข้อมูลข่าวสารการบริการต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อันจะทำให้เกิดการแข่งขันเป็นอันมาก โดยเฉพาะการให้บริการ จะเห็นได้ว่าภาคเอกชนกำหนดเป้าหมายสำคัญไปที่ลูกค้า มุ่งหวังที่ผลกำไรเป็นหลัก ดังนั้น การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเป็นเรื่องของการแข่งขันที่ภาคเอกชนให้ความสำคัญมาก ส่วนภาคราชการต้องยอมรับว่า การให้บริการไม่เป็นไปตามความพอใจของประชาชน เพราะผู้ที่มาขอรับบริการต้องการที่จะได้รับบริการที่ดี ได้รับความสะดวกรวดเร็ว จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงงานด้านบริการ ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินการทุกวิถีทางที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐแก่ประชาชน

กรมการปกครองได้พยายามกระตุ้นให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน มีการประกวดการบริการให้เป็นที่ชื่นชอบแก่ประชาชน โดยยึดหลักความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง สุจริต และยุติธรรมเป็นหลัก โดยมีการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่นทั้งตัวสำนักทะเบียนและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่กรมการปกครองสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงาน ต่อไปก็จะมีโครงการสนับสนุนโดยกำหนดหลักเกณฑ์ "สำนักทะเบียนมาตรฐาน" ซึ่งจะกระตุ้นให้สำนักทะเบียนต่างๆ พิจารณาปรับปรุงให้เข้าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและเตรียมตัวประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น ต่อไป

จากความสำคัญของการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการมีความสำคัญมาก เพราะว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในที่สุด ในส่วนของภาครัฐ ต้องเอาประชาชนเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติราชการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการขอรับการบริการจากภาครัฐให้ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 เป็นคำที่เกิดจากคำ 3 คำประกอบกัน คือ ความ พึง และพอใจ

ความ เป็นนาม ใช้ประกอบหน้าคำอื่นให้เป็นคำนาม เช่นความคิด ความรัก ความสูง ฯลฯ

พึง เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า ควร หรือน่า เช่น พึงไป= ควรไป , พึงชม = น่าชม,ควรชม

พอใจ เป็นคำกริยา หมายความว่า ชอบ , ชอบใจ , พึงใจ , สมใจ , จุใจ เมื่อนำคำสามคำนี้มารวมกันน่าจะหมายความว่า สิ่งที่น่าหรือควรชอบใจ หรือสมใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

โอลิเวอร์ (Oliver อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2539: 19) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึง ภาวะแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

คอตเลอร์ (Cotler อ้างใน สมชัย ธีรภาพพงษ์ 2546: 9) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการบริการกับการคาดหวังของลูกค้า

ธงชัย สันติวงษ์ (2542: 48) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่า เขาจะได้รับความพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ความพอใจในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542: 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

อังคณา นันทวดีพิศาล (2546: 8) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ เต็มใจ ในการกระทำกิจกรรม หรือพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่บุคคลคาดหมาย

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

2.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นับเป็นเป้าหมายอันสำคัญที่สุดที่ธุรกิจการบริการต้องการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ การให้บริการของสถานประกอบการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการได้นั่นเอง ตัวอย่างความต้องการของผู้รับบริการได้แก่ ความต้องการความสะดวกสบาย ความต้องการความรวดเร็วไม่สามารถรอได้ ความต้องการ

ความถูกต้อง ความต้องการความทันสมัย เป็นต้น ความพึงพอใจในการบริการนั้นเป็นสิ่งที่สร้างได้ยาก เนื่องจากคุณภาพของบริการนั้นขึ้นอยู่กับพนักงานผู้ให้บริการซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ ทำให้มีความแตกต่างกับคุณภาพของสินค้าที่เมื่อพัฒนาขึ้นมาแล้วจะอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงมีปัจจัยหลายประการที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจในการบริการ คือ

1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และความพร้อมทางด้านร่างกาย และอารมณ์เพียงใดในขณะให้บริการ

2. ผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับบริการแตกต่างกันอย่างไร

3. สภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อากาศ แสงแดด สถานที่ให้บริการ สถานภาพทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าจะต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยความมั่นคงของสังคม จะเป็นหลักประกันในการทำงาน

1. การเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยเริ่มต้นจากการระบุให้ได้ว่าลูกค้าของเราคือใคร พวกเขาต้องการอะไร ตลอดจนเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า

2. การทำการตลาดภายใน หมายถึง การจัดโปรแกรมและการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในองค์กร อันจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติ และจิตใจที่พร้อมจะให้บริการตลอดจนมีความรู้ความชำนาญ และทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพความเป็นอยู่ทั่วๆ ไป รวมถึงผลตอบแทน และรางวัลจูงใจต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

3. การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) เป็นการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพในทุกระบบและทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อยกระดับองค์กรให้ได้มาตรฐาน ดังนั้น TQM จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่ง ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (กุณฑลี รื่นรมย์ และคณะ. 2547: 99-103)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 150) กล่าวว่า ความพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน

นอกจากนี้ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546: 58-59) กล่าวว่า กุญแจที่สำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า คือคุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า และราคา รวมทั้งปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล เช่น อารมณ์ของลูกค้าในขณะรับบริการ และปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยาก เช่นสภาพของสถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ล้วนมีส่วนทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากระดับความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งความต้องการของบุคคลมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลนั้นแล้ว บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจกับการที่ได้รับการตอบสนอง

2.3 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด วิทวัส รุ่งเรืองผล (http://www.maketeer.co.th : 13 มิถุนายน 2551) ได้กล่าวถึงแนวทางการวัดความพึงพอใจ จะต้องมีกระบวนการ กล่าวคือ ขั้นตอนแรกต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่า ต้องการประเมินเพื่อประโยชน์อะไร เช่น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ก็สามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลย แต่ถ้ามีแผนงานที่จะพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ (customer Satisfaction Index) เพื่อเปรียบเทียบแล้ว แนวทางการวัดความพึงพอใจก็จะซับซ้อนขึ้นในขั้นตอนการวางกรอบและเกณฑ์ในการวัด ขั้นตอนที่สอง คือ การกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาใช้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวมและควรให้น้ำหนักแต่ละปัจจัย การได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดเป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือระดมความคิดเห็นจากหลายฝ่ายและต้องทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนนำมาทำการวัดความพึงพอใจจริง เพื่อให้แน่ใจว่าปัจจัยที่กำหนดไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือขาดปัจจัยสำคัญบางตัวไป รวมทั้งทำการประเมินความสำคัญของแต่ละปัจจัยเพื่อนำมาใช้ในการถ่วงน้ำหนักด้วย ขั้นตอนที่สาม ก็เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัด ซึ่ง วิทวัส รุ่งเรืองผล ก็อ้างถึงการใช้เทคนิค Likert Scale เป็นเครื่องมือ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539: 137) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมได้ โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539: 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่ก็สามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมได้ โดยการวัดความคิดเห็นและใช้เทคนิคของ Likert ในการวัด ซึ่งกำหนดหัวข้อให้เลือก โดยทั่วไปและกำหนดไว้ 5 ข้อ เมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้ว ก็จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540: 242) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เทคนิคนี้สามารถนำไปใช้วัดกับทัศนคติอื่นได้ และให้ความเที่ยงตรงสูง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540: 249) ได้กล่าวว่า เทคนิคของ Likert สามารถนำมาวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธี จะเลือกวิธีใด ก็ต้องคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่า วิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งวิธีการโดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริการ ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้น จะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก คงทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

สรุปว่า การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการประเมิน การได้มาซึ่งปัจจัยแต่ละตัว ต้องอาศัยความร่วมมือระดมความคิดเห็นจากหลายฝ่ายและต้องทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนนำมาทำการวัดความพึงพอใจจริง เพื่อให้แน่ใจว่าปัจจัยที่กำหนดไม่ซ้ำซ้อนกัน หรือขาดปัจจัยสำคัญบางตัวไป รวมทั้งทำการประเมินความสำคัญของแต่ละปัจจัยเพื่อนำมาใช้ในการถ่วงน้ำหนักด้วย ถึงจะวัดระดับความพึงพอใจได้ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด

3. กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผู้วิจัยขอสรุปเฉพาะสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แต่ละฉบับ ดังนี้

3.1 ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545)

การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน กล่าวคือประกอบไปด้วยขั้นตอนของการรับแจ้ง การตรวจสอบหลักฐาน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การกำหนดเลขที่บ้าน การกำหนดรหัสคอมพิวเตอร์ให้กับบ้าน การจัดทำทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน การส่งมอบสำเนาทะเบียนบ้าน และสุดท้ายก็เป็นขั้นตอนของการรายงาน (ระเบียบฯ ข้อ 32) ส่วนการรื้อบ้านและการร้องขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน ก็มีขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

การแจ้งเกี่ยวกับคนเกิด มีกระบวนการบริการประกอบไปด้วยเมื่อมีการแจ้ง ต้องมีการตรวจสอบหลักฐานทั้งบิดามารดาและผู้แจ้ง เมื่อเห็นว่ามีความถูกต้องก็จะต้องออกสูติบัตรให้ หลังจากนั้นก็จะต้องมีการรายงาน (ระเบียบฯ ข้อ 52)

การแจ้งเกี่ยวกับคนตาย มีกระบวนการคล้ายๆ กับการแจ้งการเกิด กล่าวคือ เมื่อมีผู้แจ้งจะต้องมีการตรวจสอบหลักฐานว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เสร็จแล้วก็จะต้องออกใบมรณบัตรให้ หลังจากนั้นจะต้องมีการรายงาน (ระเบียบฯ ข้อ 61)

การย้ายที่อยู่ นอกจากการย้ายปกติแล้ว ในปัจจุบันสามารถที่จะแจ้งย้ายปลายทางซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการถอนเงินฝากต่างสาขาได้ด้วย กล่าวคือ ผู้ประสงค์ที่จะแจ้งย้ายที่อยู่ ก็จะไปยื่นคำร้อง ณ สำนักทะเบียนปลายทางที่ต้องการจะเข้าไปอยู่อาศัยใหม่ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแล้วก็จะดำเนินการแจ้งย้ายชื่อให้ หลังจากนั้นก็จะรายงานให้สำนักทะเบียนต้นทางทราบ ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานให้บริการจะกำหนดไว้อย่างชัดเจน (ระเบียบฯ ข้อ 90)

3.2 ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540

ได้กำหนดแนวทางการให้บริการแจ้งย้ายปลายทางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ จะต้องมีการเรียกสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านพร้อมคำยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปอยู่ใหม่ประกอบ ส่วนการรายงานก็ให้รายงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (ระเบียบฯ ข้อ 4)

3.3 ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2538 (รวมแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2547)

ได้กำหนดให้ การจัดทำทะเบียนราษฎรในกรณีดังต่อไปนี้ ให้ดำเนินการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ คือ

1. การออกหลักฐานการแจ้ง
2. การจัดทำทะเบียนราษฎร
3. การควบคุมทะเบียนราษฎร
4. การสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร

และกำหนดให้การออกหลักฐานการรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ หรือการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้นายทะเบียนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้านาทีนับแต่เวลาที่ได้รับคำร้อง หากไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้แจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมเหตุผลที่ไม่อาจดำเนินการได้ (ระเบียบฯ ข้อ 5 และ 5/1)

3.4 ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรเพื่อประชาชน พ.ศ. 2535

ได้กำหนดให้นายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการพิจารณาดำเนินการตามการแจ้งหรือการร้องขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาในตารางการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรท้ายระเบียบนี้ (ระเบียบฯ ข้อ 10)

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรแนบท้ายระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรเพื่อประชาชน พ.ศ. 2535

เรื่อง	ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1. บ้านและทะเบียนบ้าน			
การย้ายบ้านซึ่งเคลื่อนย้ายได้หรือการย้ายแพหรือยานพาหนะซึ่งใช้เป็นที่อยู่ประจำ	นายทะเบียนผู้รับแจ้ง	30 วัน	มาตรา 42
2. ทะเบียนคนเกิด			
2.1 การแจ้งเกิดในสถานพยาบาล	นายทะเบียนผู้รับแจ้ง	15 วัน	ระเบียบ ข้อ 52
2.2 การแจ้งเกิดเกินกำหนด	นายทะเบียน	15 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 57
	นายอำเภอ	3 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 58

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เรื่อง	ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
2.3 เด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กอ่อนซึ่งถูกทอดทิ้ง	นายทะเบียน นายอำเภอ	5 วันทำการ 3 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 59
3. ทะเบียนคนตาย การแจ้งการตายเกินกำหนดเวลา	นายทะเบียน	3 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 70
4. การย้ายที่อยู่	นายทะเบียนผู้รับแจ้ง	5 วันทำการ	มาตรา 31
4.1 การแจ้งการย้ายที่อยู่เข้าบ้านใดจำนวนมากๆ	นายทะเบียนผู้รับแจ้ง	5 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 77
4.2 กรณีย้ายรายการบุคคลในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ผิดพลาด	นายทะเบียนปลายทาง	6 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 90
4.3 กรณีย้ายปลายทาง	นายทะเบียนต้นทาง นายทะเบียนปลายทาง	6 วันทำการ 3 วันทำการ	
5. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน			
5.1 กรณีตกสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499	นายทะเบียน สำนักทะเบียนกลาง นายอำเภอ	30 วันทำการ 5 วันทำการ 3 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 93
5.2 กรณีสูติบัตรหรือใบแจ้งการย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านแบบเดิม	นายทะเบียน สำนักทะเบียนซึ่งออกหลักฐาน	30 วันทำการ 7 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 94
5.3 กรณีคนสัญชาติไทยเดินทางกลับจากต่างประเทศหรือเกิดในต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยโดยไม่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นคนสัญชาติไทย	นายทะเบียน ตรวจคนเข้าเมือง	30 วันทำการ เป็นไปตามระเบียบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ระเบียบ ข้อ 95
5.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนสัญชาติไทย	นายทะเบียน สำนักทะเบียนกลาง นายอำเภอ	30 วันทำการ 5 วันทำการ 3 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 97

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เรื่อง	ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
5.5 กรณีเด็กอนาถา	นายทะเบียน	30 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 98
	สำนักทะเบียนกลาง	5 วันทำการ	
	นายอำเภอ	3 วันทำการ	
5.6 กรณีบุคคลถูกลงรายการตายหรือจำหน่ายในทะเบียนบ้านไว้แล้ว ต่อมาบุคคลนั้นขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	นายทะเบียน	20 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 99
	นายอำเภอ	3 วันทำการ	
5.7 กรณีคนต่างด้าวมีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวเคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน	นายทะเบียน	20 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 100
	สำนักทะเบียนกลาง	5 วันทำการ	
	นายอำเภอ	3 วันทำการ	
5.8 กรณีคนต่างด้าวได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย	นายทะเบียน	20 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 101
5.9 กรณีคนต่างด้าวได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายรวมทั้งผู้เกิดในประเทศไทยซึ่งไม่ได้สัญชาติไทย	นายทะเบียน	20 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 105
	สำนักทะเบียนกลาง	5 วันทำการ	
	นายอำเภอ	3 วันทำการ	
6. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	นายทะเบียน	30 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 110
- กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ	นายอำเภอ	3 วันทำการ	
7. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนราษฎร	นายทะเบียน	30 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 115
- การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ กรณีไม่มีเอกสารราชการแสดงและกรณีแก้ไขรายการสัญชาติจากสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทย	นายอำเภอ	5 วันทำการ	
8. การขอตรวจค้น คัด และรับรองสำเนาทะเบียนคนเกิดหรือสูติบัตร ทะเบียนคนตายหรือมรณบัตร	นายทะเบียน	3 วันทำการ	ระเบียบ ข้อ 124

3.5 ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538

กำหนดถึงวิธีการทำบัตรประจำตัวว่าเมื่อมีบุคคลมาแสดงตนเพื่อขอมีบัตร ให้แยกแยะว่าเป็นการทำบัตรกรณีใด เพราะแต่ละกรณีจะมีกระบวนการทำงานที่แตกต่างกัน (ระเบียบฯ ข้อ 10) และที่สำคัญ ระเบียบได้กำหนดให้ผู้ขอซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่ซึ่งกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดให้เป็นท้องที่จังหวัดสำหรับการออกบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้ยื่นคำขอ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาลที่เป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น ศาลาว่าการเมืองพัทยาหรือสำนักทะเบียนสาขาตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร แห่งใดแห่งหนึ่งในท้องที่จังหวัดตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยก็ได้

ส่วนผู้ขอซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านนอกท้องที่ซึ่งกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดให้เป็นท้องที่จังหวัดสำหรับการออกบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้ยื่นคำขอ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ สำนักงานเทศบาลที่เป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น หรือสำนักทะเบียนสาขาตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรแห่งท้องที่ซึ่งผู้ขอมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ปัจจุบันไม่มีแล้ว)

3.6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นว่า มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ให้ปลัดเทศบาล และอาจมอบอำนาจให้รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น

ให้นำความในมาตรา 39 และมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาใช้บังคับโดยอนุโลม (มาตรา 8)

ในกรณีจำเป็นต้องมีสำนักทะเบียนสาขา ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง จัดตั้งและกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร สำหรับสำนักทะเบียนสาขาในเขตท้องที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ปลัดเทศบาล อาจแต่งตั้งนายทะเบียนและผู้ช่วยนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดังกล่าวในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ (มาตรา 9)

3.7 คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2542 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานตรวจบัตรและพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542

มีการกำหนดให้ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าแขวง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้างานทะเบียนราษฎร และเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เป็นเจ้าพนักงานตรวจบัตร เฉพาะในเทศบาลหรือแขวงนั้น (คำสั่งฯ ข้อ 4)

มีการกำหนดให้ปลัดเทศบาล รองปลัดปลัดเทศบาล หัวหน้าแขวง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้างานทะเบียนราษฎร และเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 6 มาตรา 6 ตรี มาตรา 6 จัตวา มาตรา 8 มาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 14 เฉพาะในเทศบาลหรือแขวงนั้น ยกเว้นในจังหวัดที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดให้เป็นเขตท้องที่สำหรับการออกบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 10 ทั่วราชอาณาจักร (คำสั่งฯข้อ 9)

มีการกำหนดให้นายอำเภอ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ผู้อำนวยการเขต ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักเมืองพัทยา และหัวหน้าแขวง เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา 22 เฉพาะในอำเภอ กิ่งอำเภอ สำนักงานเขต เทศบาล เมืองพัทยา หรือแขวง (คำสั่งฯข้อ 13)

3.8 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (**http://www.bankang.go.th** : 11 มีนาคม 2551) โดยสรุปแล้วปรากฏหลักการ ดังนี้

หลักบริหารกิจการตามหลักธรรมาภิบาล ***คำว่า "ธรรมาภิบาล"*** คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่เริ่มจากงานในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน งานที่ได้รับคำสั่งให้ทำ หรืองานที่ร่วมกันทำ จะต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ

1. นิติธรรม คือการเคารพและปฏิบัติตามกฎ กติกา ระเบียบแบบแผนและกฎหมายต่างๆ โดยไม่ละเมิดอย่างตั้งใจ หรือจงใจหลีกเลี่ยง หรือไม่ตั้งใจเพราะไม่รู้ ฉะนั้น ถ้าไม่แน่ใจต้องศึกษาก่อนว่าจะผิดหลักนิติธรรม ก่อนที่จะทำลงไปหรือไม่

2. คุณธรรม คือการมองหลายแง่มุม เช่น **เมตตาธรรม** คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข **จริยธรรม** คือ การทำอะไรก็ให้ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน **กตัญญู กตเวทิตา** คือ การรู้จักบุญคุณ และคิดจะตอบแทน **หิริโอปตัปปะ** คือ การรู้จักละอาย และเกรงกลัวบาปกรรม โดยมีคุณธรรม จะช่วยยกคุณค่าความเป็นมนุษย์ให้สูงขึ้น เป็นที่ยกย่องของคนทั่วไป

3. ความโปร่งใส คือการตรวจสอบได้ ทุกเรื่องราวในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ ต้องตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนทุกคำถาม

4. การมีส่วนร่วม คือการมองว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งสถาบัน องค์กรนอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วกิจกรรมอื่นที่มีผลดีต่อสถาบัน หรือองค์กร จะต้องร่วมมือ อะไรที่ไม่ดีต้องทักท้วง

5. ร่วมรับผิดชอบต่อผลงานที่ทำของ คือ การทำงานที่อาจทำกันเป็นกลุ่ม ทำในนามสถาบันฯ ถ้าดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ถ้าผิดพลาดบกพร่องต้องช่วยกันแก้ไข ไม่วางเฉย

6. ความคุ้มค่า คือการทำงานทั้งในแง่ของรูปธรรมและนามธรรม ที่สัมผัสจับต้องมองเห็นได้ หรือรู้สึกได้ว่าคุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่า ถ้าทำตามหลักข้างต้นทั้ง 5 ครบแล้ว ถ้าพิจารณาถึงหลักความคุ้มค่าแล้วไม่ผ่าน ก็ควรทบทวนปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผลงานให้มาก

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (มาตรา 6)

(1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

จะเห็นได้ว่า (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ยึดเอาประชาชนเป็นเป้าหมายในการบริหารราชการ หมายถึงการทำงานและการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของส่วนราชการใดๆ ต้องคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งก็คือการบริการต่างๆ ของรัฐต้องทำให้ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติ จันทรเจษฎากร (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางพลัด กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนให้การยอมรับ

ประสิทธิผลการให้บริการในระดับที่สูง โดยส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก มีประสิทธิผลในด้านความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารค่อนข้างมาก รวมถึงความสะอาดเรียบร้อย และสวยงามของเอกสารค่อนข้างมาก

ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหามากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีเงื่อนไขการใช้เอกสารประกอบมากเกินไป มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจการบริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์น้อย นอกจากนี้ วัสดุ อุปกรณ์ช่วยเสริมการบริการมีน้อย และมีความผิดพลาดด้านข้อมูลในบางครั้ง ส่วนเจ้าหน้าที่มีปัญหาด้านประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ พิมพ์ข้อมูลล่าช้า เรียกข้อมูลล่าช้า ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ระบบไม่เชื่อมโยงทั่วประเทศ การซ่อมบำรุงล่าช้า กำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการแก้ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

สุดชัย คามวัลย์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ และอาคารสถานที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

ศิวาพร ปุษยายนันท์ (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเตอร์เน็ตมหาวิทยาลัยที่ให้บริการแก่นักศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระบบเครือข่าย ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านสถานที่ และด้านเวลาที่ทางสถาบันฯ เปิดให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ราณี อมรินทร์รัตน์ (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสะอาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก ความสุภาพอ่อนโยนและบุคลิกของพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งแวดล้อม บรรยากาศและความงดงามของโรงแรม มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

กาญจนา กังแฮ (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนของการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

จันทร์เพ็ญ ชมพาน (2549:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นสาขา

สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี อัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการประชาสัมพันธ์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นสาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พนิดา ธีระชิต (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สถาพร สุดเสนาะ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ส่วนปัจจัยด้านการขอใช้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการทะเบียนราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ธีระ อัครมาส (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ ผลการวิจัยพบว่า คือ ระบบบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลรือเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าระบบบริการที่ไม่ดี เนื่องจากระยะทางใกล้ไกล ลักษณะความแตกต่างกันทางภูมิศาสตร์มีผลให้รูปแบบการบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึงการบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วน อายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่างๆ คุณลักษณะของผู้บริหาร และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ

บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการใช้กิจกรรมบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แต่ความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิษาศิณีย์ สมชาติ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. นำสินประกันภัย (สาขาระยอง) โดยกำหนดให้ความพึงพอใจเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ และด้านสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการบริการตามลำดับ

วสันต์ เตชะฟอง (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ พบว่า ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการและบุคลิกท่าทีมารยาท เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ การรักษาความสะอาดในลำคลอง และการรักษาความสะอาดทางเดินเท้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเช่นกัน

ด้านการบริการเฉพาะด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของเทศบาล คือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ

พิเชษ สุดเดือน (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ: ศึกษากรณีสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือคือ ความสะดวกรวดเร็ว การมีขั้นตอนของระบบการจัดการ

ต่อพงษ์ ตันตระวาณิชย์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ด้านอำนวยความยุติธรรม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง

อภิชิต ใจเย็น (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาพักอาศัยในอาคารพระนครแกรนด์วิว มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สภาพแวดล้อม รองลงมาเป็นด้านสถานที่ตั้ง การบริการ อัตราค่าบริการ ตามลำดับ

อรรถพล ครุฑเวโช (2540: 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด ส่วนด้านปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะพบว่า ด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละคนใช้เวลามากเกินไป ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของประชาชนที่มาติดต่อมีน้อย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ควรอบรมให้เกิดสำนึกในการให้บริการ มีการบำรุงขวัญ กำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่มากขึ้น

ศศิธร กัวตระกูล (2546:ง) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านกระบวนการการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการลูกค้า รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนด้านราคาและด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

รัตนา กฤตยาวัฒน์ (2546: ง) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองตำหรุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย คลองตำหรุ

สินาด สุกะพงศ์ (2548: ง) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน

กระบวนการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ และผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ชยุตมา ดอกไม้ทอง (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจเสริมในสถานีบริการน้ำมันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจเสริมมากที่สุด ปัจจัยด้านรูปแบบบริการ ได้แก่คุณภาพของบริการ บริการที่หลากหลาย/ครบวงจร ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ และความปลอดภัยจากการใช้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเข้ารับบริการ สถานที่สะอาด/ตกแต่งสวยงาม พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง /แบ่งเป็นสัดส่วน และมีมุมพักผ่อนให้ลูกค้าขณะใช้บริการ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ความรู้ความชำนาญในหน้าที่ ความรวดเร็วในการบริการ และกิริยามารยาทและการแต่งกาย ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ได้แก่ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านราคา ได้แก่ มีส่วนลด และไม่ต้องชำระเป็นเงินสด

สิทธิชัย วาณิชเสนี (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธีการส่งออก ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ปิ่นมณี สิทธิชัย (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีได้แก่ อายุ สถานะของแบบ ช่องทางการยื่นแบบ และกิจกรรมการให้บริการ

วิลาวรรณ สิริฤทธิภักดี (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาสรุปเป็นปัจจัยของการบริการในงานวิจัยครั้งนี้ ดังปรากฏตามตารางที่ 2 .2

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่ส่งผล/มีอิทธิพล/มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

ปัจจัย / นักวิชาการ	ทรัพยากรในการบริการ	กิจกรรม/กระบวนการฯ	ผลผลิต	สถานที่ให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	บุคลากรให้บริการ	การประชาสัมพันธ์	ระยะเวลาในการบริการ	ผู้รับบริการ	สภาพแวดล้อม	การอำนวยความยุติธรรม	ระเบียบปฏิบัติ
วิลเลี่ยม เอช ลูซีฯ	/	/	/			/						
เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์	/	/	/	/	/	/				/		
จิตตินันท์ เดชะคุปต์			/	/		/			/	/		
In Joung Wang		/	/	/	/				/			
Geoge Quek		/	/			/			/			
สุดชัย คามวัลย์		/		/		/	/					
สินาด สุกะพงศ์		/	/						/			
รัตนา กฤตยาวัฒน์								/	/			
อรรถพล ครุฑเวโช		/		/						/		
ราณี อมรินทร์รัตน์	/			/		/				/		
จันทร์เพ็ญ ชมพาน		/		/		/	/	/		/		
พนิดา ธีระชิต		/			/		/	/				
กาญนา กังแฮ	/	/		/		/						
บำเพ็ญ ไชยชนะ		/	/			/						
วิษาศิณีย์ สมชาติ		/		/		/						
วสัน เตชะฟอง	/					/	/			/		
สุรเชษฐ ปีตะวาสนา		/		/		/		/				
พิเชฐ สุดเดือน		/						/				
ต่อพงษ์ ตันตระวาณิชย์		/		/						/	/	
ปิ่นมณี สิทธิชัย	/	/			/							
ศิวาพร ปุษยายนันท์	/			/				/				
สิทธิชัย วาณิชเสนี		/				/						/
รวม	7	17	7	12	4	13	4	6	5	7	1	1

จากผลสรุปตามตาราง 2.2 เท่าที่ศึกษามา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ บุคลากรให้บริการ สถานที่ให้บริการ ทรัพยากรการบริการ ผลผลิต ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อม ช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการ การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความยุติธรรม และระเบียบปฏิบัติ

ปัจจัยทั้ง 12 ด้านข้างต้น พบว่าปัจจัยด้านผลผลิตเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการผลิตสินค้ามากกว่าการบริการ ผู้วิจัยมิได้นำมาเป็นปัจจัยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ปัจจัยด้านการอำนวยความยุติธรรม เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพราะงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ไม่ใช่งานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม และปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ใช้ระเบียบที่ราชการส่วนกลางผู้มีอำนาจกำหนดหรือบัญญัติไว้ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น หลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับทั้งสองปัจจัยมีความถี่เพียงหนึ่ง ผู้วิจัยจึงไม่นำมาเป็นปัจจัยในการศึกษาในครั้งนี้เช่นกัน ดังนั้น จึงมีปัจจัยจำนวน 9 ปัจจัย ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ บุคลากรให้บริการ สถานที่ให้บริการ ทรัพยากรการบริการ ผลผลิต สภาพแวดล้อม ระยะเวลาในการบริการ ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ และการประชาสัมพันธ์

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่นี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่องานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2550 โดยนำสถิติของประชาชนที่เข้ามาติดต่องานใน พ.ศ. 2548 – 2549 (งานธุรการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550) มาคิดคำนวณ ดังนี้

ผู้เข้ามาติดต่องาน พ.ศ. 2548 จำนวน 75,967 คน

ผู้เข้ามาติดต่องาน พ.ศ. 2549 จำนวน 87,272 คน

และคาดหมายจะมีประชาชนมาติดต่องานในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 81,620 คน โดยคิดคำนวณเฉลี่ยจากประชาชนที่เข้ามาติดต่องานในปี พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549 (75,967+87,272) / 2 = 163,239 / 2 = 81,620)*

---

* ประชากรของเทศบาลนครเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550 มีจำนวน 148,960 คน ประชาชนที่เข้าขอรับบริการในปี 2550 จำนวน 81,620 คน ซึ่งมีเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากร ทั้งนี้เพราะเทศบาลนครเชียงใหม่ อยู่ในเมืองใหญ่ของประเทศ เป็นศูนย์กลางทั้งด้านการศึกษา ด้านการท่องเที่ยว ด้านการแพทย์ และด้านอื่นๆ อีกมากมาย จึงทำให้สำนักทะเบียนท้องถิ่นนครเชียงใหม่ ต้องรับบริการบุคคลนอกพื้นที่เป็นจำนวนมาก เช่น การรับบริการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนให้กับบุคคลนอกพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันสามารถ Online ข้อมูลกันได้ทั่วประเทศ บุคคลต่างท้องที่เข้ามาใช้บริการคลอดบุตรในเขตเทศบาล เนื่องจากมีความปลอดภัยและมีเครื่องมือที่ทันสมัย บุคคลต่างท้องที่เข้ามารักษาพยาบาลในเขตเทศบาล เนื่องจากมีความปลอดภัยและมีเครื่องมือที่ทันสมัย เช่นกัน รวมถึงบริการการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน(รับรองรายการบุคคล) ของบุคคลต่างท้องที่ที่เข้ามาใช้แรงงานหรือประกอบธุรกิจ ก็สามารถเข้ามาขอรับการบริการได้ ด้วยเหตุนี้ จำนวนผู้มาขอรับการบริการงานด้านการทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในปีหนึ่งๆ จึงมีเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงสัดส่วนประชากรจริงแต่ละแขวงกับประชากรในการวิจัย

ลำดับ	จำนวนประชากรจริง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550		ประชากรในการวิจัย
1	แขวงนครพิงค์	35,972	19,771
2	แขวงกาวิละ	38,744	21,157
3	แขวงเม็งราย	34,359	18,965
4	แขวงศรีวิชัย	39,887	21,727
	รวม	148,962	81,620

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่องานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2550 จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้สูตรการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$)

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (อ้างในดำรงค์ วัฒนา 2548: หน้า 109-115) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05

แทนค่า $n = \frac{81,620}{1+\{81,620(.0025)\}}$

$n = 398.049$

ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้ง่ายต่อการคำนวณ หลังจากนั้น นำขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คูณกับสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละแขวง ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คูณกับสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละแขวง ซึ่งได้จำนวนตัวอย่างตามตาราง 3.2

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีแขวงเป็นชั้นภูมิ (Strata) และประชาชนในแต่ละชั้นภูมิเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (α = .05)

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แขวง	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
	N = 81,620	n = 400
1. แขวงนครพิงค์	19,771	96
2. แขวงกาวิละ	21,157	104
3. แขวงเม็งราย	18,965	92
4. แขวงศรีวิชัย	21,727	108
รวม	81,620	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ทรัพยากรในการบริการ บุคลากรให้บริการ ช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อม และระยะเวลาในการบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตร ประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

4.50 - 5.00 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 - 4.49 เท่ากับ เห็นด้วยมาก

2.50 - 3.49 เท่ากับ เห็นด้วยปานกลาง

1.50 - 2.49 เท่ากับ เห็นด้วยน้อย

1 - 1.49 เท่ากับ เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นแบบมาตร ประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

4.50 - 5.00 เท่ากับ พึงพอใจมากที่สุด

3.50 - 4.49 เท่ากับ พึงพอใจมาก

2.50 - 3.49 เท่ากับ พึงพอใจปานกลาง

1.50 - 2.49 เท่ากับ พึงพอใจน้อย

1 - 1.49 เท่ากับ พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.2 ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนรายละเอียดดังนี้

2.2.1 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดตัวแปรระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

2.2.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ความพึงพอใจ และ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

2.2.3 เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ

2.2.4 เขียนข้อคำถามที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

2.2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมนิยามของตัวแปร และความเหมาะสมของภาษาในแต่ละข้อความ

2.2.6 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ข.) ตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้ค่าความเที่ยงตรง (I.O.C.) ของคำถามแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1 (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ค.)

2.2.7 ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับเพื่อทดลองใช้กับประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.2.8 นำข้อคำถามที่คัดเลือกแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยเท่ากับ .90 และด้านความพึงใจเท่ากับ .67 (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ง.)

2.2.9 นำเครื่องมือที่ผ่านการวิเคราะห์คุณภาพแล้วมาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 จัดเตรียมแบบสอบถามการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ให้เพียงพอในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่งานบริการในแต่ละแขวง ประกอบด้วย แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วในช่วงระหว่างวันที่ 1 – 21 พฤศจิกายน 2550

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์แล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์การวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาตรวจสอบและคัดเลือกแบบทดสอบที่มีความสมบูรณ์

4.2 กำหนดรหัสสำหรับการบันทึกข้อมูลและตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

4.4 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดระดับปัจจัยแต่ละด้านและระดับความพึงพอใจ

4.5 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.6 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
X_1	แทน	ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
X_2	แทน	ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ
X_3	แทน	ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ
X_4	แทน	ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ
X_5	แทน	ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ
X_6	แทน	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์
X_7	แทน	ปัจจัยด้านผู้รับบริการ
X_8	แทน	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
X_9	แทน	ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ
Y	แทน	ความพึงพอใจในการให้บริการ
$\hat{Y}$	แทน	ค่าประมาณความพึงพอใจในรูปแบบสมการการถดถอย
Z	แทน	ค่าความพึงพอใจในรูปแบบสมการการถดถอย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์การวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สถานที่ให้บริการ

2.2 กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ

2.3 ทรัพยากรในการบริการ

2.4 บุคลากรให้บริการ

2.5 ช่องทางการให้บริการ

2.6 การประชาสัมพันธ์

2.7 ผู้รับบริการ

2.8 สภาพแวดล้อม

2.9 ระยะเวลาในการบริการ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ มาแจงนับจำนวน และหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ดังปรากฏตามตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	43.50
หญิง	226	56.50
รวม	400	100.00
อายุ (อายุเฉลี่ย 36 ปี)		
15-30 ปี	132	33.00
31-40 ปี	142	35.50
41-50 ปี	97	24.30
51-60 ปี	25	6.30
61 ปีขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100.00
สถานภาพ		
สมรส	215	53.80
โสด	147	36.80
หย่า/หม้าย	38	9.50
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	7	1.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	93	23.30
ปวส./อนุปริญญา	142	35.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	118	29.50
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.00
รวม	400	100.00
อาชีพ		
รับจ้าง	148	37.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	93	23.30
ค้าขาย	64	16.00
รับราชการ	60	15.00
อื่น ๆ	34	8.50
เกษตรกรรม	1	.30
รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 56.50 เป็นเพศชายร้อยละ 43.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี รองลงมาได้แก่อายุช่วง 15-30 ปี ร้อยละ 35.50 และ 33.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.80 รองลงมามีสถานภาพโสด และหย่าหรือหม้าย ร้อยละ 36.80 และ 9.50 ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.50 ในด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 37.00 รองลงมาได้แก่อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพค้าขาย ร้อยละ 23.30 และร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ส่วนอาชีพอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุมาได้แก่ นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านระยะเวลาในการบริการ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 – 4.10

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ N =400

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. สถานที่ให้บริการอยู่ในเขตชุมชน ติดต่อได้สะดวก	3.75	.76	มาก
2. พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง	3.50	.74	มาก
3. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.22	.76	ปานกลาง
4. มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	3.02	.88	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.49	1.05	น้อย
รวม	3.19	.58	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.19) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีสถานที่ให้บริการอยู่ในเขตชุมชน ติดต่อได้สะดวกและ พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.50 มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 3.02 แต่ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความเพียงพอของสถานที่จอดรถอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ N = 400

ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. ขั้นตอนการรับบริการไม่ซ้ำซ้อน	3.50	.74	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.50	.73	มาก
3. มีระบบการจัดบัตรคิวรอรับบริการที่ดี	3.48	.83	ปานกลาง
4. มีความถูกต้องในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.47	.79	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.46	.71	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด	3.30	.79	ปานกลาง
7. มีป้ายอธิบายขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.29	.74	ปานกลาง
รวม	3.42	.56	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.42) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีขั้นตอนการรับบริการไม่ซ้ำซ้อน และมีความคิดเห็นว่ามีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นด้านมีระบบการจัดบัตรคิวรอรับบริการที่ดี มีความถูกต้องในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีป้ายอธิบายขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.47 3.46 3.30 และ 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ N =400

ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในแต่ละขั้นตอนการบริการ	3.81	.76	มาก
2. มีวัสดุอุปกรณ์การบริการที่ทันสมัย	3.63	.79	มาก
3. มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.41	.89	ปานกลาง
4. มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการประชาชน	3.00	.92	ปานกลาง
รวม	3.46	.66	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในแต่ละขั้นตอนการบริการ และมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.63 ตามลำดับ โดยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.00)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ N =400

ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.43	.74	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย	3.38	.73	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.36	.69	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.34	.72	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.33	.76	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.15	.83	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน	3.04	.83	ปานกลาง
รวม	3.29	.57	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.29) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมามีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.36 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ N =400

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	3.43	.79	ปานกลาง
2. เห็นด้วยกับการขยายช่องทางการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่	3.42	.83	ปานกลาง
3. สามารถเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่ใกล้บ้านได้	3.39	.78	ปานกลาง
4. ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	3.29	.71	ปานกลาง
รวม	3.38	.59	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีเห็นด้วยกับการขยายช่องทางการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ สามารถเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่ใกล้บ้านได้ และได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.42 3.39 และ 3.29 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ N =400

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างเพียงพอ	3.40	.72	ปานกลาง
2. มีแผ่นพับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานสำนักทะเบียนเทศบาลนครเชียงใหม่แจกอย่างเพียงพอ	3.33	.74	ปานกลาง
3. ข่าวสารข้อมูลมีความทันสมัย	3.24	.74	ปานกลาง
4. มีการประชาสัมพันธ์ในการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง	3.18	.76	ปานกลาง
รวม	3.28	.62	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยไม่ว่าจะเป็นมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างเพียงพอ มีแผ่นพับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานสำนักทะเบียนเทศบาลนครเชียงใหม่แจกอย่างเพียงพอ ข่าวสารข้อมูลมีความทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์ในการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.33 3.24 และ 3.18 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านผู้รับบริการ N =400

ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. คิดว่าประชาชนที่มารับบริการมีจำนวนมากเกินไป	3.58	.75	มาก
2. อ่านคำแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการด้วยตนเอง	3.49	.74	ปานกลาง
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการอย่างเคร่งครัด	3.42	.76	ปานกลาง
4. เตรียมเอกสารที่ต้องใช้มาอย่างครบถ้วน	3.41	.77	ปานกลาง
รวม	3.47	.59	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) กล่าวคือ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่มีจำนวนมากเกินไปอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมามีความคิดเห็นว่า ประชาชนอ่านคำแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการด้วยตนเอง มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการอย่างเคร่งครัด และ เตรียมเอกสารที่ต้องใช้มาอย่างครบถ้วน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.42 และ 3.41 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม N =400

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. สถานที่ที่ท่านติดต่อมีแสงสว่างเพียงพอ	3.62	.79	มาก
2. สถานที่ที่ท่านติดต่อมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.58	.75	มาก
3. อาคารสำนักงานมีความทันสมัย ร่มรื่น	3.29	.75	ปานกลาง
4. แบ่งพื้นที่ให้บริการแต่ละหน่วยงานชัดเจน	3.29	.75	ปานกลาง
รวม	3.44	.60	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามรางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.44) โดยกล่าวคือ สถานที่ที่ไปติดต่อมีแสงสว่างเพียงพอ และ สถานที่ที่ติดต่อมีความสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.58 รองลงมามีความคิดเห็นว่า อาคารสำนักงานมีความทันสมัย ร่มรื่น และแบ่งพื้นที่ให้บริการแต่ละหน่วยงานชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ N =400

ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. ขั้นตอนการรับคำร้องมีความรวดเร็ว	3.54	.70	มาก
2. ขั้นตอนในการดำเนินการมีความรวดเร็ว	3.47	.73	ปานกลาง
3. การส่งมอบบริการมีความรวดเร็ว	3.24	.77	ปานกลาง
รวม	3.41	.63	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามรางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.41) โดยกล่าวคือ ขั้นตอนการรับคำร้องของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่มีความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมามีความคิดเห็น

ว่า ขั้นตอนในการดำเนินการมีความรวดเร็ว และการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.24 ตามลำดับ)

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านระยะเวลาในการบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมของแต่ละปัจจัย ตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแต่ละด้าน N =400

ปัจจัย	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
ด้านผู้รับบริการ	3.47	.59	ปานกลาง
ด้านทรัพยากรในการบริการ	3.46	.66	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	3.44	.60	ปานกลาง
ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ	3.42	.56	ปานกลาง
ด้านระยะเวลาในการบริการ	3.41	.63	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.38	.59	ปานกลาง
ด้านบุคลากรให้บริการ	3.29	.57	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.28	.62	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.19	.58	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ให้บริการ ทุกด้านในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 3.46 3.44 3.42 3.41 3.38 3.29 3.28 และ 3.19 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยการหาค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังปรากฏตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในการให้บริการ N =400

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	ความหมายคะแนน
1. เข้าใจขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี	3.48	.69	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว	3.37	.71	ปานกลาง
3. ได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ	3.29	.70	ปานกลาง
4. ได้รับการต้อนรับที่น่าประทับใจ	3.29	.72	ปานกลาง
5. พึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.27	.71	ปานกลาง
6. คิดว่าหน่วยงานจัดสถานที่ได้เหมาะสม	3.27	.73	ปานกลาง
7. ได้รับความรู้เรื่องทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	3.25	.76	ปานกลาง
8. ชอบบรรยากาศการทำงานของหน่วยงาน	3.18	.73	ปานกลาง
9. เสียเวลานั่งรอเพียงเล็กน้อย	3.05	.75	ปานกลาง
10. คิดว่าหน่วยงานควรเพิ่มอุปกรณ์การให้บริการให้เพียงพอกว่านี้	2.98	.79	ปานกลาง
รวม	3.24	.73	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตางรางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.24) โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในปัจจัยทุกด้าน ทั้งการเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนการเข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.48) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.37) ได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ($\overline{X}$ = 3.29) ได้รับการต้อนรับที่

น่าประทับใจ ($\overline{X}$ = 3.29) พึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ =3.27) คิดว่าหน่วยงานจัดสถานที่ได้เหมาะสม ($\overline{X}$ =3.27) ได้รับความรู้เรื่องทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ($\overline{X}$ =3.25) ชอบบรรยากาศการทำงานของหน่วยงาน ($\overline{X}$ =3.18) เสียเวลานั่งรอเพียงเล็กน้อย ($\overline{X}$ =3.05) คิดว่าหน่วยงานควรเพิ่มอุปกรณ์การให้บริการให้เพียงพอกว่านี้ ($\overline{X}$ =2.98)

ตอนที่ 4 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนรวมจากปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านระยะเวลาในการบริการ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้าน และค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ดังปรากฏตามตารางที่ 4.13

ตาราง 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน

ปัจจัย	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	Y
X_1	1.000									
X_2	.531	1.000								
X_3	.373	.480	1.000							
X_4	.576	.735	.449	1.000						
X_5	.496	.590	.544	.624	1.000					
X_6	.426	.566	.299	.565	.471	1.000				
X_7	.450	.424	.570	.427	.591	.341	1.000			
X_8	.448	.586	.463	.548	.572	.476	.541	1.000		
X_9	.456	.646	.473	.681	.631	.553	.501	.608	1.000	
Y	.453	.649	.440	.709	.613	.508	.515	.645	.679	1.000

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยอิสระทั้ง 9 ด้าน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านบุคลากร

ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านระยะเวลาในการบริการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ .299 - .735 โดยปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการกับปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .735 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .681 ส่วนปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการกับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .299

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่าปัจจัยทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .709 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .679 .649 .645 .613 .515 .508 .453 และ .440 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นตัวแปรเกณฑ์ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านระยะเวลาในการบริการ เป็นตัวแปรพยากรณ์ ดังปรากฏตามตาราง 4.14

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	9	3969.274	441.030	76.098**
Residual	389	2254.460	5.796	
รวม	398	6223.734		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับปัจจัยที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานรวมทั้งสร้างสมการถดถอยพหุคูณได้ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัย	B	SE_b	β	T	Sig.
X_1	.075	.053	-.056	-1.419	.157
X_2	.108	.050	.108	2.150*	.032
X_3	.108	.060	-.038	-.945	.346
X_4	.315	.051	.323	6.155**	.000
X_5	.132	.078	.080	1.702	.090
X_6	.027	.063	.057	.439	.661
X_7	.191	.071	.115	2.685**	.008
X_8	.364	.071	.221	5.108**	.000
X_9	.374	.101	.180	3.716**	.000
	R =	.799			
	R^2 =	.638			
	SE_{est} =	2.410			
	a =	7.616			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ(X_9) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (X_8) ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ (X_4) ปัจจัยด้านผู้รับบริการ(X_7) และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ (X_2) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .374 .364 .315 .191 และ .108 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .323 .221 .180 .115 และ.108 ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการให้บริการของ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ได้ร้อยละ 63.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 7.616 + .108(X_2) + .315(x_4) + .191(x_7) + .364(x_8) + .374(x_9)$$

ซึ่งหมายถึง เมื่อคิดคำนวณค่าประมาณของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ของสมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบจะเท่ากับ 7.616 บวกด้วยคะแนนปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .108(X_2) + .323(x_4) + .115(x_7) + .221(x_8) + .180(x_9)$$

ซึ่งหมายถึง เมื่อคิดคำนวณค่าความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ของสมการการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานจะเท่ากับผลบวกของคะแนนปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงตอบคำถามสมมุติฐานการวิจัยได้ว่าปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมี 31 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 โดยแบบสอบถามปลายเปิดเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะปัญหาและปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะแยกได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ควรปรับปรุงการให้บริการโดยเฉพาะการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 11 คน จากทั้งหมด 31 คน โดยทั้งหมดให้เหตุผลว่าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครเชียงใหม่ มีคนมาติดต่อจำนวนมาก เสียเวลากับการรอมาก จึงต้องการให้เทศบาลขยายการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนไปบริการที่สำนักงานแขวงแต่ละแขวง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสะดวกกว่า

2. ควรปรับปรุงการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่สามารถติดต่อได้ทุกแขวง จำนวน 9 คน จากทั้งหมด 31 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเทศบาลควรให้บริการรับแจ้งได้ทุกเรื่องในทุกแขวงไม่ว่าตนเองอยู่ในเขตความรับผิดชอบของแขวงใด

3. ควรถ่ายโอนภารกิจด้านทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนชื่อบุคคล ซึ่งปัจจุบันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอมาขึ้นกับเทศบาล จำนวน 10 คน จากทั้งหมด 31 คิดเป็นร้อยละ 32.26 เพราะงานมีความต่อเนื่องกับงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน

4. ควรเปลี่ยนที่ตั้งสำนักทะเบียนแขวงนครพิงค์ จำนวน 1 คน จากทั้งหมด 31 คน

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้เสนอประเด็นสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่องานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2550 โดยนำสถิติของประชาชนที่เข้ามาติดต่องานใน พ.ศ. 2548 – 2549 (งานธุรการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550) มาคิดคำนวณ ดังนี้

ผู้เข้ามาติดต่องาน พ.ศ. 2548 จำนวน 75,967 คน

ผู้เข้ามาติดต่องาน พ.ศ. 2549 จำนวน 87,272 คน

และคาดหมายจะมีประชาชนมาติดต่องานในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 81,620 คน โดยคิดคำนวณเฉลี่ยจากประชาชนที่เข้ามาติดต่องานในปี พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549 (75,967+87,272 / 2 = 163,239 / 2 = 81,620)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่องานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2550 จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้สูตรการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ข้อคิดและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่บริการในแต่ละแขวงประกอบด้วยแขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบ จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในช่วงระหว่างวันที่ 1 - 21 พฤศจิกายน 2550 แจกแบบสอบถามไป จำนวน 400 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.4. 1 นำแบบทดสอบที่ได้รับคืนมาตรวจสอบ

1.4.2 นำข้อมูลที่ได้รับลงรหัส (Coding) *แล้วนำไปประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป*

1.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

1.4.4 วิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

1.4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้วยวิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

1.4.6 วิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

1.5 ผลการวิจัย

1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ 56.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี รองลงมาได้แก่อายุช่วง 15-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง รองลงมาได้แก่อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพค้าขาย

1.5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ระดับ 3.24 และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับปานกลางทุกปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นความเข้าใจขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ได้รับการต้อนรับที่น่าประทับใจ ได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ หน่วยงานจัดสถานที่ได้เหมาะสม ได้รับความรู้เรื่องงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ชอบบรรยากาศการทำงานของหน่วยงาน เสียเวลานั่งรอเพียงเล็กน้อย และหน่วยงานควรเพิ่มอุปกรณ์การให้บริการให้เพียงพอกว่านี้

1.5.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ

การศึกษาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรในการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านระยะเวลาในการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สถานที่ให้บริการอยู่ในเขตชุมชนติดต่อได้สะดวก พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นว่ามีสถานที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการรับบริการไม่ซ้ำซ้อน และมีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ มีความคิดเห็นว่า มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในแต่ละขั้นตอนการบริการและมีวัสดุอุปกรณ์การบริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็น ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัจจัยด้านผู้รับบริการ มีความคิดเห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการมีจำนวนมากเกินไป อยู่ใน

ระดับมาก ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความคิดเห็นว่า สถานที่ที่ติดต่อมีแสงสว่างเพียงพอและมีความสะอาดเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ มีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการรับคำร้องมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และ ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ส่วนปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

2. อภิปรายผล

สำหรับผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ในภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ คือ ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ประชาชนได้รับการต้อนรับที่น่าประทับใจและได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ โดยมีค่าเท่ากับ 3.48, 3.37, 3.29 และ 3.29 ตามลำดับ จากค่าที่ได้พอสรุปได้ว่าเหตุที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจสืบเนื่องมาจากการดำเนินการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีระบบ มีระเบียบกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ส่วนประชาชนต่างมีความคาดหวังในบริการที่ดีค่อนข้างสูง แต่ภาครัฐไม่สามารถตอบสนองได้เพราะติดขัดกับระบบ ระเบียบที่กำหนดไว้นั่นเอง จึงทำให้ค่าของระดับความพึงพอใจออกมาในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

บุคลากรให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า การดำเนินธุรกิจ การประกอบการต่าง ๆ ในปัจจุบัน ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนมีการแข่งขันกันสูงในเรื่องของการให้บริการ ซึ่งเป็นการแข่งขันเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและสบายใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพราะหากองค์กรใดหรือหน่วยงานใดมีการให้บริการที่ดีเยี่ยม ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ส่งผลต่อการเจริญเติบโตขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ นอกจากนี้ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวมทั้งตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ก็มีเรื่องความพึงพอใจของผู้รับการบริการไว้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงพยายามให้บริการที่ดีด้วย ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่พยายามให้บริการที่ดี ประชาชนก็จะพอใจต่อการให้บริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย วาณิชเสนี (2548:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธีการส่งออก ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยด้านการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยของวิจิตรา ชัยชนะ (2545: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับมีอัธยาศัยไมตรี และให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน

ผู้รับบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าผู้มารับบริการมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ กล่าวคือประชาชนที่มารับบริการได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ทำให้การดำเนินงานไม่ติดขัด นอกจากนี้แล้ว ประชาชนที่มารับบริการยังได้ศึกษาหาความรู้เรื่องงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ จากป้ายประชาสัมพันธ์ หรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้รับความรู้ และนำไปเผยแพร่ให้กับประชาชนคนอื่นๆ ได้รับทราบข้อมูลนั้นๆ ด้วย นอกจากนี้ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพ ย่อมทำให้ผู้รับการบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้การบริการเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวก สบาย และสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง ซึ่งจิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้ชี้ให้เห็นว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และด้วยที่ทุกฝ่ายมองผู้รับบริการเป้าหมาย ย่อมหมายความว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการสิ่งใดผู้ให้บริการต้องให้บริการสิ่งนั้น มิได้หมายความว่า ผู้ให้บริการให้สิ่งใด ผู้รับบริการต้องรับบริการสิ่งนั้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สภาพแวดล้อม

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าสภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ ถ้าสภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความร่มรื่น สะอาด เป็นระเบียบ และจัดแบ่งพื้นที่รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานชัดจน จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกสบายใจ และมีความมั่นใจในการมาติดต่อขอรับบริการมากขึ้น เพราะการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน ดังผลงานวิจัยของต่อพงษ์ ตันตระวาณิชย์ (2544:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลบางแม่นาง คือ ปัจจัยด้านการบริการ ด้านการอำนวยความยุติธรรม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ระยะเวลาในการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริการที่ดีและประทับใจ ผู้มารับบริการประการหนึ่งก็คือ การใช้เวลาในการบริการน้อยที่สุด เพราะผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ต้องการเสียเวลารอคอยนาน หรืออาจมีธุระอย่างอื่นที่ต้องดำเนินการ จึงต้องการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ระยะเวลาในการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ต่อการบริการของเทศบาลในกิจกรรมบริการ 2 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะด้าน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชน คือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ นอกจากนี้ พิเชษ สุดเดือน (2544: บทคัดย่อ) ยังได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณีสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ คือ ความสะดวกรวดเร็ว การมีขั้นตอนของระบบการจัดการ

กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า กิจกรรม/กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากมีกิจกรรม/กระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนก็จะส่งผลให้การให้บริการรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นมณี สิทธิชัย (2548:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร ได้แก่ อายุ สถานะของแบบ ช่องทางการยื่นแบบ และกิจกรรมการให้บริการ

สำหรับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านทรัพยากรในการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่าช่องทางการบริการเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ แสดงว่าช่องทางการให้บริการที่หลากหลายของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับการบริการอยู่แล้ว เช่น การกระจายงานทะเบียนราษฎรไปให้บริการที่สำนักงานแขวงทั้งสี่แขวง การออกให้บริการถ่ายบัตรประจำตัว ณ ห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ รวมถึงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการ จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นมณี สิทธิชัย (2548: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ได้แก่ อายุ สถานะของแบบ ช่องทางการยื่นแบบ และกิจกรรมการให้บริการ

การประชาสัมพันธ์

จากผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งหมายถึงว่าการประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง สื่อถึงผู้รับบริการโดยตรง และทั่วถึง รูปแบบสื่อมีความหลากหลาย เช่น แผ่นพับ การออกให้ความรู้ทางวิทยุกระจายเสียง หอกระเสียงประจำหมู่บ้าน/ชุมชน การออกประชาคมหมู่บ้าน/ชุมชน อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการประชาสัมพันธ์จะทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการบริการมากยิ่งขึ้น ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว แต่ก็ไม่ได้ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดชัย คามวัลย์ (2543:1) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

สถานที่ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลนครเชียงใหม่ มีความพร้อมด้านสถานที่ให้บริการ การแบ่งการบริหารออกเป็น 4 แขวง เป็นการนำการบริการออกมาให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดกว่า หรืออาจเป็นเพราะว่าสถานที่ให้บริการสร้างความประทับใจหรือความพอใจให้ประชาชนได้น้อยกว่าการมีระบบบริการที่ดี การมีสถานที่ให้บริการที่ เดินทางสะดวก หรือมีพื้นที่กว้างขวาง แต่ถ้าไม่มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ก็ไม่สามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดชัย คามวัลย์ (2543:1) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อาคารสถานที่ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ทรัพยากรในการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อาจเป็นเพราะว่า การที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีจำนวนมากพอที่จะรองรับการให้บริการในแต่ละวันได้ เป็นสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าเป็นเรื่องปกติ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่าการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ และมีอัธยาศัยในการทำงานส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจได้มากกว่า แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาวิจัยดังกล่าว มีผลตรงกันข้ามกับงานวิจัยของกาญจนา กังแฮ (2545:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนของการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง

3. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ และมีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็น จำนวน 31 คน ต้องการให้เทศบาลกระจายงานบัตรประจำตัวประชาชนออกไปให้บริการที่สำนักงานแขวงแต่ละแขวง จำนวน 11 คน ต้องการให้เทศบาลรับผิดชอบงานทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนชื่อบุคคล จำนวน 10 คน ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงการให้บริการโดยให้สามารถติดต่อได้ทุกแขวง ไม่ว่าตนเองจะอยู่ในเขตความรับผิดชอบของแขวงใด จำนวน 9 คน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ จึงควรที่จะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ตามผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ จึงควรมีนโยบายในการประเมินพฤติกรรมให้บริการของบุคลากรด้วย และนำผลการประเมินไปเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อให้พนักงานมีความตื่นตัวอยู่เสมอ

2. จากผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ควรมีนโยบายในการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนแต่ละสาขา และนำผลการประเมินไปเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบให้พนักงาน

3. ระบบ one stop service ที่เคยนำมาใช้ในการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่แต่ไม่ได้ผล เพราะมีเพียงสองงานคืองานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำควบคู่กับงานทะเบียนราษฎรได้ ทำให้มองไม่เห็นความแตกต่างระหว่าง การบริการแบบ one stop service กับการให้บริการปกติ สามารถลดระยะเวลาการให้บริการกว่ากันได้อย่างไร แต่ถ้าได้รับถ่ายโอนภารกิจงานด้านงานทะเบียนสมรส งานทะเบียนหย่า และงานทะเบียนชื่อบุคคล เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบ ระบบการให้บริการในรูปแบบ one stop service ก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในขณะนี้ควรยกเลิกนโยบายที่จะนำเอาระบบการให้บริการในรูปแบบ one stop service มาใช้

กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่เสีย เพราะไม่สามารถลดระยะเวลาในการติดต่อราชการได้กว่าเดิมอย่างชัดเจน

4. จากข้อ 3. กระทรวงมหาดไทย ควรมีนโยบายถ่ายโอนภารกิจด้านงานทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนชื่อบุคคล ให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวเนื่องกับงานทะเบียนราษฎรอยู่แล้ว เพราะปัจจุบันท้องถิ่นมีศักยภาพ และมีความสามารถเพียงพอที่จะรับผิดชอบงานดังกล่าวได้ กล่าวคือ แต่เดิมนั้นนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติ ระดับ 3 หรือ 4 หรือ 5 เท่านั้น แต่ปัจจุบัน นายทะเบียนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับบริหาร ระดับ 6 หรือ 7 หรือ 8 ซึ่งย่อมมีศักยภาพและความรับผิดชอบสูงกว่าในอดีตอย่างแน่นอน อนึ่ง เมื่อย้อนกลับไปดูสำนักทะเบียนอำเภอที่ดูแลงานทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า และทะเบียนชื่อบุคคล บางแห่งยังเป็นปลัดอำเภอ ระดับ 3 หรือ 4 หรือ 5 เท่านั้น เมื่อมองถึงเรื่องความมั่นคง นายทะเบียนท้องถิ่นย่อมมีศักยภาพและความรับผิดชอบที่จะดูแลและรับผิดชอบงานทะเบียนทั้งสามประเภทได้ดีอย่างแน่นอน

5. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครเชียงใหม่ กระจายงานบัตรประจำตัวประชาชนไปให้บริการที่สำนักงานแขวงทุกแขวง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ควรมีนโยบายนำงานบัตรประจำตัวประชาชนไปให้บริการที่สำนักงานทุกแขวงด้วย ถึงแม้ว่าจากการศึกษาวิจัยช่องทางการให้บริการจะไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ตามผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ฝึกอบรมพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในด้านระเบียบข้อกฎหมายให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ด้านเทคนิคการให้บริการที่ดี และด้านการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ อย่างน้อยปีละสองครั้ง ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการได้

2. จัดสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้มีความสะอาด น่าอยู่ และเป็นสัดส่วนในแต่ละหน่วยงานในสำนักงาน

3. ควรจัดสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อประชาชนผู้มาขอรับบริการจะสามารถรู้ได้ว่างานที่ตนเองมาติดต่อนั้น กำลังอยู่ในขั้นตอนใดของกระบวนการบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรสำรวจความต้องการการบริการด้านอื่นๆ ของประชาชนในงานด้านทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่จะได้นำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการสำนักงานได้ต่อไป

2. ควรทำการศึกษาว่า ถ้ากระทรวงมหาดไทยถ่ายโอนภารกิจด้านทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า และทะเบียนชื่อบุคคล ให้สำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการ จะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐหรือไม่ อย่างไร

3. ควรทำการศึกษาว่า การนำงานบัตรประจำตัวประชาชนไปให้บริการ ณ สำนักงานแขวง หรือที่ห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด บรรลุเป้าหมายในการให้บริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 6 หรือไม่ อย่างไร

4. ควรทำการศึกษาว่า เป็นไปได้หรือไม่ อย่างไร ว่าการติดต่องานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ปัจจุบันมีขอบเขตการให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีชื่ออยู่ในพื้นที่ของแขวงนั้น เท่านั้น ให้สามารถบริการได้ทุกแขวง ไม่ว่าชื่อของตนเองจะปรากฏอยู่ในแขวงใดก็ตาม ทั้งนี้เพราะว่าถ้าสามารถขอรับบริการแขวงใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุดแล้วจะเกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากกว่า เช่น ผู้รับบริการอาจจะอยู่แขวงนครพิงค์ แต่ที่ทำงานอยู่ในพื้นที่แขวงกาวิละ มีความสะดวกที่จะติดต่องานที่แขวงกาวิละมากกว่าแขวงนครพิงค์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง (2536) *คู่มือการบริการประชาชน* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง

กาญจนา กังแฮ (2545) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง" กรุงเทพมหานคร ภาควิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กุณฑลี รื่นรมย์ และคณะ (2547) *การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด: การสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น* กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

"คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2542 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2542 เรื่อง *แต่งตั้งเจ้าพนักงานตรวจบัตร และพนักงานเจ้าหน้าที่*" กระทรวงมหาดไทย (2549)กรุงเทพมหานคร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530) "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ* หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.

จันทร์เพ็ญ ชมพาน (2549) "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่" มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์.

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์ (2540) "การปรับปรุงการให้บริการของรัฐแก่ประชาชน" ใน *เทศาภิบาล* 13 พฤษภาคม 2540 โรงแรมริเวอร์แคว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี สำนักบริหารการทะเบียน 1 – 2

ชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2538) "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ* หน่วยที่ 12 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสน ศาสตร์* หน่วยที่ 5 นนทบุรี พิมพ์ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ดำรงค์ วัฒนา (2548) "การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2542) *องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

บุญธรรม กจิปรีดาบริสุทธิ์ (2540) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์เจริญผล

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) *วิธีวิจัยทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร หก.พี.เอ็น. การพิมพ์

บุญเสริม หุตะแพทย์ (2538) "ขอบข่ายของอุตสาหกรรมบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมการบริการ* หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

ประยูร กาญจนดุล (2523) *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปริมพร อ่ำพันธุ์ (2538) ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางขุนเทียน ภาควิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)

ปฐม มณีโรจน์ (2539) *เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ. การจัดการภาครัฐ =Public management* กรุงเทพมหานคร โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

"พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534" กระทรวงมหาดไทย (2549) กรุงเทพฯ "ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วย การจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545)" สำนักทะเบียนกลาง (2549) กรุงเทพมหานคร

พนิดา ธีระชิต (2548) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่" มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์

พิศาล มูลศาสตรสาธร (2529) "ข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน" *เทศาภิบาล* 81, 5 (พฤษภาคม) : 3-8

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542) "รายงานผลการวิจัยเรื่องการศึกษาภาพลักษณ์ของกิจการขนส่งทางทะเลในประเทศไทย" สถาบันพาณิชยนาวี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มาฆะ ขิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง (2539) "การจัดการธุรกิจโรงแรม" ใน *เอกสารการสอน ชุด วิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม* หน่วยที่ 1 หน้า 26 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พิมพ์ครั้งที่ 7 2540 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์เจริญผล

"ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วย การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538" กรมการปกครอง (2549) กรุงเทพมหานคร

"ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วย การจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540" สำนักทะเบียนกลาง (2549) กรุงเทพมหานคร

"ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วย การจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2538 รวมแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2547" สำนักทะเบียนกลาง (2549) กรุงเทพมหานคร

"ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วย การปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรเพื่อประชาชน พ.ศ. 2535" สำนักทะเบียนกลาง (2549) กรุงเทพฯ.

ราณี อมรินทร์รัตน์ (2543) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สมชัย ธีรภาพพงษ์ (2546) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าสาขาถลาง" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อรรถพล ครุฑเวโช (2540) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล" วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ฉวีวรรณ สิริเขมาภรณ์ (2548) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านจุดบริการ pay at Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดนครสวรรค์" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิวาพร ปุษยายนันท์ (2545) "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเตอร์เน็ตมหาวิทยาลัยที่ให้บริการแก่นักศึกษา ในจังหวัดเชียงใหม่" ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ศศิธร กัวตระกูล (2546) "ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รัตนา กฤตยาวัฒน์ (2546) "ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองตำรุ" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สินาด สุกะพงศ์ (2548) "ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ธนาคารกรุงศรีอยุทธยา จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมพงศ์ วงศ์สถาพร (2546) *Service Marking* กรุงเทพมหานคร นัทรีพบลิค

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532) *ตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อังคณา นันทวดีพิศาล (2546) *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้าส่วนกลาง* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

George Quek (2548) *บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา* แปลจาก Service Unsual โดยสมวงศ์ พงศ์สถาพร ดนัย จันทร์เจ้าฉาย บรรณาธิการ พิมพ์ครั้งที่ 4 2548 กรุงเทพมหานคร ดีเอ็มจี. โซเบล, ไมโล. *เรียนลัดเอ็มบีเอ 12 ชั่วโมง* แปลจาก The 12 – hour MBA: the key concepts and techniques in a fraction of the times. โดยชื่นจิต แจ้งเจนกิจ พิมพ์ครั้งที่ 3 2541 กรุงเทพมหานคร เอ อาร์ อินฟอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น.

Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi.(1986) *Delivery of public services in Asian coutries :cases in Development administrations.* Bankok, School of Public Administration, NIDA

Lucy,W.H.,Dennis Gilbert, and G.Birkhead. "Equity in Local Service Distribution." *Public Administration Review.* Vol. 37, No.6 (Nov.-Dec.,1977) P.687-697

http://www.opdc.go.th

http://www.reclib.nrct.go.th

http://www.stou.ac.th

http://www.bankang.go.th

http://www.maketeer.co.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม
□□□□

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะพิจารณาโดยรวม ไม่มีผลต่อท่านเป็นรายบุคคล เป็นการประเมินตามความเห็นส่วนตัวของท่าน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ และตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ และตอนที่ 4 ข้อคิดและเสนอแนะ

2. ในการตอบแบบสอบถามนี้ ขอให้ท่านตอบคำถามทุกตอน / ทุกข้อ และตอบตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ 1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ .....ปี (เกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

3. สถานภาพ 1. ( ) โสด
2. ( ) สมรส
3. ( ) หย่าร้าง / หม้าย

4. การศึกษา 1. ( ) ประถมศึกษา 4. ( ) อนุปริญญา / ปวส.
2. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น 5. ( ) ปริญาตรี
3. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 6. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ 1. ( ) รับราชการ 4. ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
2. ( ) รับจ้าง 5. ( ) ค้าขาย
3. ( ) เกษตรกรรม 6. ( ) อื่น ๆ .....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
3	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
1	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	สถานที่ให้บริการ					
1	สถานที่ให้บริการอยู่ในเขตชุมชน ติดต่อได้สะดวก					
2	พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง					
3	มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ					
5	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
	กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ					
6	ขั้นตอนการรับบริการไม่ซ้ำซ้อน					
7	มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
8	มีความถูกต้องในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9	มีป้ายอธิบายขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
10	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด					
11	มีระบบการจัดบัตรคิวรอรับบริการที่ดี					
12	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
	ทรัพยากรในการบริการ					
13	มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในแต่ละขั้นตอนการบริการ					
14	มีวัสดุอุปกรณ์การบริการที่ทันสมัย					
15	มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
16	มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการประชาชน					
	บุคลากรให้บริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
18	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน					
19	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
20	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
21	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย					
22	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
	ช่องทางการให้บริการ					
24	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
25	ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่ใกล้บ้านได้					
26	ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการขยายช่องทางการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่					
27	ท่านได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ					
	การประชาสัมพันธ์					
28	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างเพียงพอ					
29	มีแผ่นพับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่แจกอย่างเพียงพอ					
30	ข่าวสารข้อมูลมีความทันสมัย					
31	มีการประชาสัมพันธ์ในการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง					
	ผู้รับบริการ					
32	ท่านคิดว่าประชาชนที่มารับบริการมีจำนวนมากเกินไป					
33	ท่านอ่านคำแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการด้วยตนเอง					
34	ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการอย่างเคร่งครัด					
35	ท่านเตรียมเอกสารที่ต้องใช้มาอย่างครบถ้วน					
	สภาพแวดล้อม					
36	สถานที่ที่ท่านติดต่อมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
37	สถานที่ที่ท่านติดต่อมีแสงสว่างเพียงพอ					
38	อาคารสำนักงานมีความทันสมัย ร่มรื่น					
39	แบ่งพื้นที่ให้บริการแต่ละหน่วยงานชัดเจน					
	ระยะเวลาในการบริการ					
40	ขั้นตอนการรับคำร้องมีความรวดเร็ว					
41	ขั้นตอนในการดำเนินการมีความรวดเร็ว					
42	การส่งมอบบริการมีความรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ มี 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ท่านพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง ท่านพึงพอใจมาก
3 หมายถึง ท่านพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง ท่านพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง ท่านพึงพอใจน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว					
2	ท่านเข้าใจขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี					
3	ท่านได้รับการต้อนรับที่น่าประทับใจ					
4	ท่านพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5	ท่านชอบบรรยากาศการทำงานของหน่วยงาน					
6	ท่านเสียเวลานั่งรอเพียงเล็กน้อย					
7	ท่านได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ					
8	ท่านคิดว่าหน่วยงานนี้จัดสถานที่ได้เหมาะสม					
9	ท่านได้รับความรู้เรื่องทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
10	ท่านคิดว่าหน่วยงานควรเพิ่มอุปกรณ์การให้บริการให้เพียงพอกว่านี้					

ตอนที่ 4 ข้อคิดและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ นายอนันต์ ตาสีมูล

สถานที่ทำงาน เทศบาลตำบลทาสบเส้า จังหวัดลำพูน

วุฒิการศึกษา นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- ปลัดเทศบาลตำบลวังดิน
- ปลัดเทศบาลตำบลแม่ตืน
- ปลัดเทศบาลตำบลริมปิง
- ปัจจุบัน ปลัดเทศบาลตำบลทาสบเส้า

2. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย

ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ระดับ 9

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การศึกษา

1. สส.ด. หรือ สังคมสงเคราะห์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2546
2. พบ.ม. หรือ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (ทางรัฐประศาสนศาสตร์) วิชาเอก การบริหารองค์การและการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2528
3. กศ.บ หรือ การศึกษาบัณฑิต (ฟิสิกส์-คณิตศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พ.ศ. 2518

ผลงานทางวิชาการ 1. ตำรา

1.1 ระดับดับปริญญาตรี

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์
- แรงงานสัมพันธ์
- การบริหารราชการไทย
- การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- การพัฒนาองค์การ
- องค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- สถิติธุรกิจและการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

- การจัดการตลาดและพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ
- ประสบการณ์วิชาชีพบริหารธุรกิจ

1.2 ระดับปริญญาโท

- การบริหารภาครัฐ
- องค์การและการจัดการภาครัฐ
- นโยบายสาธารณะและการบริหารโครงการ
- การวางแผนและการบริหารโครงการชั้นสูง
- การสัมมนาเทคนิคการบริหารโครงการ
- การสัมมนาเทคนิคการจัดการ
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์
- ทฤษฎีองค์การ

การประชุมและสัมมนาทางวิชาการ

- เข้าร่วมประชุมและสัมมนาทางวิชาการที่ประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา ญี่ปุ่น เกาหลี ตุรกี สหรัฐอาหรับเอมิเรต อินเดีย จีน ฮ่องกง

การบริการทางวิชาการ - เป็นวิทยาการและนำสัมมนาทางด้านการบริหารจัดการพฤติกรรมศาสตร์ การพัฒนาองค์การ การปรับปรุงองค์การ ฯลฯ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชนเป็นเวลากว่า 10 ปี

ประสบการณ์การสอน - ระดับบัณฑิตศึกษา ในสาขาวิชาต่างได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ม. ธรรมศาสตร์ ม.บูรพา ม.แม่ฟ้าหลวง ม.มหาสารคาม ม.เกษมบัณฑิต ม.ศรีปทุม ม.ธุรกิจบัณฑิต ม. อิสต์เทิร์นเอเชีย ม. ณิวัฒนา ม.ราชภัฏหลายแห่ง ม. เวสเทิร์น ม. เกริก ฯลฯ

- ระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่ ม. สุโขทัยธรรมาธิราช ม. ธรรมศาสตร์ ม. กรุงเทพ ม.เกษตรศาสตร์ ม. สยาม ม.หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ วิทยาลัยโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ม. ราชภัฏสวนดุสิต ม.ราชภัฏธนบุรี ม. ราชภัฏสวนสุนันทา ม.ราชภัฏพระนคร ม. เจ้าพระยา ฯลฯ

สถานที่ทำงาน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ถนนแจ้งวัฒนะ ต. บางพูด อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120
โทร. 02 504 8258 02 503 3568 โทรสาร 02 503 3612
e-Mail ; msasmcha@stou.ac.th/ และ **cmisomnai@yahoo.com/**

3. **ชื่อ** นายธีระศักดิ์ จันทร์ภิรมย์

สถานที่ทำงาน เทศบาลตำบลทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน

วุฒิการศึกษา รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาสุโขทัยธรรมาธิราช รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทากาศ
- ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งหัวช้าง

ตาราง 5 ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง (I.O.C)

ข้อความ		วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ค่าเฉลี่ย
		คนที่1	คนที่2	คนที่3	
	สถานที่ให้บริการ				
1	สถานที่ให้บริการอยู่ในเขตชุมชน ติดต่อได้สะดวก	1	1	1	1
2	พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง	1	1	1	1
3	มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1
4	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	1	1	1	1
5	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	1	1	0	0.67
	กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ				
6	ขั้นตอนการรับบริการไม่ซ้ำซ้อน	1	1	1	1
7	มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	1	1	1	1
8	มีความถูกต้องในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	1	1	1	1
9	มีป้ายอธิบายขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	1	1	1	1
10	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด	1	1	1	1
11	มีระบบการจัดบัตรคิวรอรับบริการที่ดี	1	1	1	1
12	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	1
	ทรัพยากรในการบริการ				
13	มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในแต่ละขั้นตอนการบริการ	1	1	0	0.67
14	มีวัสดุอุปกรณ์การบริการที่ทันสมัย	1	1	1	1
15	มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	1	1	1	1
16	มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการประชาชน	1	1	1	1

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง (I.O.C)

ตาราง 5 ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง (I.O.C)(ต่อ)

ข้อความ		วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ค่าเฉลี่ย
		คนที่1	คนที่2	คนที่3	
	<u>บุคลากรให้บริการ</u>				
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	0	1	1	0.67
18	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน	1	1	1	1
19	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1
20	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1	1	1	1
21	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1	1
22	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	1	1
	<u>ช่องทางการให้บริการ</u>				
24	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	1	1	1	1
25	ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่ใกล้บ้าน	1	1	1	1
26	ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการขยายช่องทางการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่	1	1	1	1
27	ท่านได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	1	1	1	1
	<u>การประชาสัมพันธ์</u>				
28	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างเพียงพอ	1	1	0	0.67
29	มีแผ่นพับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่แจกอย่างเพียงพอ	1	1	1	1
30	ข่าวสารข้อมูลมีความทันสมัย	1	1	1	1
31	มีการประชาสัมพันธ์ในการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง	1	1	1	1

ตาราง 5 ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง (I.O.C) (ต่อ)

ข้อความ		วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ค่าเฉลี่ย
		คนที่1	คนที่2	คนที่3	
	ผู้รับบริการ				
32	ท่านคิดว่าประชาชนที่มารับบริการมีจำนวนมากเกินไป	1	1	0	0.67
33	ท่านอ่านคำแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการด้วยตนเอง	1	1	1	1
34	ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการอย่างเคร่งครัด	1	1	1	1
35	ท่านเตรียมเอกสารที่ต้องใช้มาอย่างครบถ้วน	1	1	1	1
	สภาพแวดล้อม				
36	สถานที่ที่ท่านติดต่อมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	1	1	1	1
37	สถานที่ที่ท่านติดต่อมีแสงสว่างเพียงพอ	1	1	1	1
38	อาคารสำนักงานมีความทันสมัย ร่มรื่น	1	1	1	1
39	แบ่งพื้นที่ให้บริการแต่ละหน่วยงานชัดเจน	1	1	1	1
	ระยะเวลาในการบริการ				
40	ขั้นตอนการรับคำร้องมีความรวดเร็ว	1	1	1	1
41	ขั้นตอนในการดำเนินการมีความรวดเร็ว	1	1	1	1
42	การส่งมอบบริการมีความรวดเร็ว	1	1	1	1

ตาราง 5 ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง (I.O.C) (ต่อ)

ข้อความ		วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ค่าเฉลี่ย
		คนที่1	คนที่2	คนที่3	
	ความพึงพอใจ				
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1
2	ท่านเข้าใจขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี	1	1	1	1
3	ท่านได้รับการต้อนรับที่น่าประทับใจ	1	1	1	1
4	ท่านพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	1	1	1
5	ท่านชอบบรรยากาศการทำงานของหน่วยงาน				
6	ท่านเสียเวลานั่งรอเพียงเล็กน้อย	1	1	1	1
7	ท่านได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ	1	1	1	1
8	ท่านคิดว่าหน่วยงานนี้จัดสถานที่ได้เหมาะสม	1	1	1	1
9	ท่านได้รับความรู้เรื่องทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	1	1	1	1
10	ท่านคิดว่าหน่วยงานควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้เพียงพอกว่านี้	1	1	1	1

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PLACE1	3.7333	.7397	30.0
2.	PLACE2	3.3667	1.0334	30.0
3.	PLACE3	3.5667	.5683	30.0
4.	PLACE4	3.4000	.6215	30.0
5.	PLACE5	3.0667	.9803	30.0
6.	PRO6	3.5000	.6297	30.0
7.	PRO7	3.3000	.5350	30.0
8.	PRO8	3.5000	.7768	30.0
9.	PRO9	3.4000	.6215	30.0
10.	PRO10	3.1667	.6989	30.0
11.	PRO11	3.3667	.8087	30.0
12.	PRO12	3.2667	.6915	30.0
13.	SOUR13	3.8667	.6288	30.0
14.	SOUR14	3.5667	.6789	30.0
15.	SOUR15	3.3667	.5561	30.0
16.	SOUR16	3.4000	.7240	30.0
17.	EM17	3.5667	.7279	30.0
18.	EMP18	3.4000	.6747	30.0
19.	EMP19	3.4000	.6747	30.0
20.	EMP20	3.6000	.6747	30.0
21.	EMP21	3.2667	.6397	30.0
22.	EMP22	3.2000	.8469	30.0
23.	EMP23	3.2333	.5683	30.0
24.	METH24	3.4333	.5683	30.0
25.	METH25	3.2667	.6397	30.0
26.	METH26	3.6333	.6687	30.0
27.	METH27	3.2333	.6261	30.0
28.	ADV28	3.6333	.6149	30.0
29.	ADV29	3.1333	.5074	30.0
30.	ADV30	3.5667	.5683	30.0
31.	ADV31	3.2333	.5040	30.0
32.	RECI32	3.4667	.6814	30.0
33.	RECI33	3.3667	.5561	30.0
34.	RECI34	3.4333	.6261	30.0
35.	RECI35	3.3333	.7112	30.0
36.	ENVI36	3.4000	.5632	30.0
37.	ENVI37	3.3667	.6687	30.0
38.	ENVI38	3.3667	.6687	30.0
39.	ENVI39	3.2667	.7397	30.0
40.	TIME40	3.3667	.4901	30.0
41.	TIME41	3.3667	.4901	30.0
42.	TIME42	3.2333	.5040	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables

SCALE	142.6000	159.9724	12.6480	42

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PLACE1	138.8667	152.3954	.3849	.9038
PLACE2	139.2333	151.4264	.2940	.9066
PLACE3	139.0333	152.0333	.5434	.9020
PLACE4	139.2000	154.2345	.3467	.9042
PLACE5	139.5333	149.8437	.3820	.9046
PRO6	139.1000	153.3345	.4002	.9036
PRO7	139.3000	155.5966	.3064	.9046
PRO8	139.1000	150.1621	.4836	.9024
PRO9	139.2000	153.3379	.4060	.9035
PRO10	139.4333	153.2885	.3580	.9042
PRO11	139.2333	148.3920	.5546	.9013
PRO12	139.3333	149.6092	.5844	.9011
SOUR13	138.7333	151.2368	.5393	.9019
SOUR14	139.0333	149.8264	.5827	.9012
SOUR15	139.2333	151.4264	.6019	.9015
SOUR16	139.2000	153.6828	.3212	.9047
EM17	139.0333	147.6195	.6684	.8998
EMP18	139.2000	149.0621	.6346	.9005
EMP19	139.2000	149.0621	.6346	.9005
EMP20	139.0000	157.7241	.1058	.9073
EMP21	139.3333	150.9885	.5454	.9018
EMP22	139.4000	155.9724	.1552	.9077
EMP23	139.3667	154.2402	.3832	.9038
METH24	139.1667	155.5230	.2911	.9048
METH25	139.3333	153.1954	.4021	.9036
METH26	138.9667	150.3782	.5578	.9015
METH27	139.3667	150.1023	.6178	.9009
ADV28	138.9667	154.3092	.3459	.9042
ADV29	139.4667	157.4989	.1740	.9059
ADV30	139.0333	153.6195	.4280	.9033
ADV31	139.3667	153.9644	.4600	.9031
RECI32	139.1333	155.2230	.2524	.9055
RECI33	139.2333	152.7368	.5040	.9025
RECI34	139.1667	151.6609	.5136	.9022
RECI35	139.2667	150.8230	.4948	.9023
ENVI36	139.2000	157.5448	.1493	.9063
ENVI37	139.2333	155.1506	.2626	.9053
ENVI38	139.2333	152.7368	.4107	.9034
ENVI39	139.3333	158.1609	.0680	.9083
TIME40	139.2333	154.3920	.4384	.9034

TIME41	139.2333	153.4954	.5135	.9027

–

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TIME42	139.3667	152.4471	.5842	.9019

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 42

Alpha = .9055

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	LIKELY1	3.5667	.6261	30.0
2.	LIKELY2	3.3667	.6149	30.0
3.	LIKELY3	3.1667	.4611	30.0
4.	LIKELY4	3.2667	.4498	30.0
5.	LIKELY5	3.1667	.5307	30.0
6.	LIKELY6	3.3333	.4795	30.0
7.	LIKELY7	3.1667	.5307	30.0
8.	LIKELY8	3.2333	.4302	30.0
9.	LIKELY9	3.1667	.5921	30.0
10.	LIKELY10	3.1000	.5477	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	32.5333	7.0851	2.6618	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
LIKELY1	28.9667	4.9299	.6342	.5723
LIKELY2	29.1667	5.7989	.3066	.6525
LIKELY3	29.3667	5.7575	.5038	.6167
LIKELY4	29.2667	6.3402	.2395	.6616
LIKELY5	29.3667	5.6195	.4706	.6181
LIKELY6	29.2000	5.5448	.5803	.6007
LIKELY7	29.3667	6.1713	.2398	.6634
LIKELY8	29.3000	6.7000	.0898	.6836
LIKELY9	29.3667	6.1713	.1915	.6760
LIKELY10	29.4333	6.4609	.1164	.6873

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

Alpha = .6698

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายวิชัยธิโวนา
วัน เดือน ปีเกิด	22 ธันวาคม 2505
สถานที่เกิด	อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
ตำแหน่ง	ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง