

หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่
ชื่อและนามสกุล นายจรูญฤทธิ์ โยชกุลศิริ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จួយโต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
คั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 25 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร

สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา นายจรัสฤทธิ์ โยธกุลศิริ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่ 2) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้รับบริการ 119 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2) แนวทางการปรับปรุงได้แก่ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านต่างๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการด้านต่างๆ จัดระบบติดต่อสื่อสารให้รวดเร็วและทันสมัย จัดให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ ส่งเสริมความรู้ ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ กับความต้องการการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และสร้างขวัญและกำลังใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ งานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์
ปภาวดี มนตรีวัต ที่ปรึกษาการศึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ
รวมทั้งการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆในการศึกษาด้วยความเอาใจใส่เสมอมา จึงกราบ
ขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่ นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ทุกท่าน เป็นอย่างสูงที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แนวคิด
ประสบการณ์ตลอดจนความเอื้ออาทรที่มอบให้แก่นักศึกษา ตลอดระยะเวลาของการศึกษา และ
ขอขอบพระคุณ คุณศิริโรตม์ พุทธา ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง และคุณสุวีณา กวาวสืบ
นักบริหารงานคลัง กองคลังเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็น
เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษา
ค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษานี้ผู้ศึกษาขอมอบให้ผู้บริหารสามารถนำผล
การศึกษาที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

จรัสฤทธิ์ โภษกุลศิริ

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	6
โครงสร้างอำนาจหน้าที่การบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	23
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	25
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	30
สรุปการศึกษา	30
อภิปรายผล	32
ข้อเสนอแนะ	35
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	40
ก. แบบสอบถาม	41
ข. สถิติ	45
ค. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	47
ประวัติผู้ศึกษา	49

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านเพศของผู้รับบริการ 23
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านอายุของผู้รับบริการ 24
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพของผู้รับบริการ 24
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาของผู้รับบริการ 25
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม 25
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ จำแนกแต่ละคำถาม 27
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการด้านกระบวนการการให้บริการ จำแนกแต่ละคำถาม 27
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับ บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกแต่ละคำถาม 28
ตารางที่ 4.9	ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ 29

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แสดงระบบการให้บริการ	7
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	10
ภาพที่ 2.3 แผนผังโครงสร้างการบริหารองค์การของเทศบาลตำบลทุ่งไผ่	15

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลได้รับการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทน หลังจากนั้นได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลอีกหลายครั้งใน ปัจจุบันมีพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2547 ประกาศออกมาใช้ โดยมีสาระสำคัญที่จะปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และในปัจจุบันกระแสการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้มุ่งเน้นถึงการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นตามมาตรา 78 และมาตรา 282-290 โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรา 284 ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้มีสาระสำคัญ คือการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีคณะกรรมการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชุดหนึ่ง ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีสาระสำคัญที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิเช่น ด้านรายได้ ด้านการบริหารบุคคล ด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ทำให้เทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง มีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2498 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

งานด้านทะเบียนราษฎรเป็นงานบริการสาธารณะที่มีความสำคัญงานหนึ่ง จากการศึกษาของ เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, 50-51) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 70 ของจำนวนประชาชนที่มาติดต่อทั้งหมด จะติดต่อขอรับบริการในเรื่องเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เนื่องจากงานของท้องถิ่นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนมากกว่างานอื่นๆ ในปีงบประมาณ 2550 สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ฯ จึงได้กำหนดให้งานทะเบียนราษฎรทำหน้าที่บริการรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาด้วยนอกเหนือจากงานบริการอื่นๆ โดยให้ถือเป็นงานประจำ ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นและมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งหากผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจก็ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้งโดยรวม

นอกเหนือจากนั้นการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจยังเป็นการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจและปัญหาต่างในการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

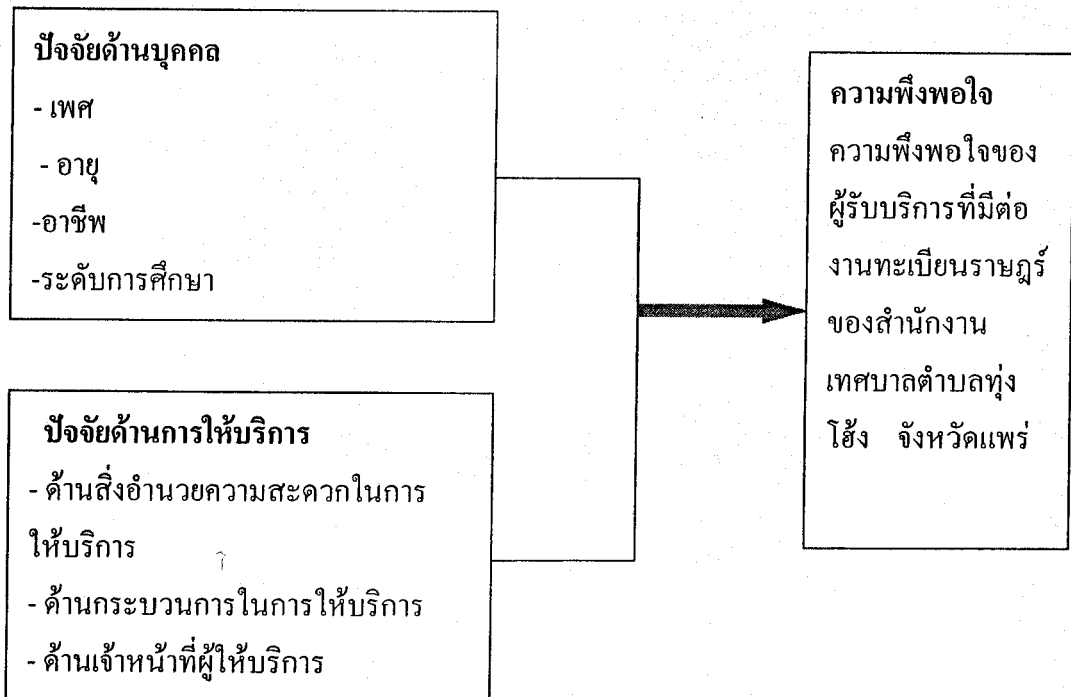
2.วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่

3 กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำราวิชาการเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

4.ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

4.1ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาประชากรจากประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยประชากรคิดจากจำนวนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากสถิติย้อนหลัง 3 ปี แยกเป็น ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 1,159 คน พ.ศ. 2549 จำนวน 1,172 คน พ.ศ. 2550 จำนวน 1,250 คน รวมผู้รับบริการเฉลี่ย 3 ปีจำนวน 1,193 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 119 คน

4.2 ขอบเขต ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ในด้านต่างๆ 3 ได้แก่
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการ

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มา
ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่

4.4 .ด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการโครงการศึกษาตั้งแต่วันที่
10 เดือนมกราคม พ.ศ. 2551 จนถึงสิ้นสุดโครงการวันที่ 10 เดือน เมษายน พ.ศ. 2551 โดย
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในเดือน มีนาคม 2551

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร: หมายถึงความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

5.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การมีที่จอดรถ และทางเข้า-
ออกที่สะดวก ความสะอาดสบายในอาคารมีที่นั่งรอรับบริการ การมีทางขึ้น-ลงสำหรับผู้พิการ
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ .ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเป็น
ระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ การมีที่สำหรับเด็กเล่นรอกอยผู้ปกครองผู้มารับบริการ งาน
ทะเบียนราษฎร

5.3 ด้านกระบวนการในการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาการรอกอยก่อนได้รับ
บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การมีเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดคิว
สำหรับผู้มาขอรับบริการ ความเสมอภาคเท่าเทียมของการให้บริการ การมีแบบฟอร์มวัสดุ อุปกรณ์
ที่เพียงพอและการมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม การมีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติ
ราชการให้ประชาชนทราบ

5.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดทักทายปราศรัย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอาใจใส่ ต่อเด็กและผู้
พิการที่มารับบริการ ความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติและอธิบายให้เข้าใจได้ ใ้ชาวจากสุภาพในการ
ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ ตลอดจนการมี
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ

6.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ เมื่อได้ทำการศึกษาแล้วจะทำให้เกิดประโยชน์ ในการนำไปใช้ทั้งทางปฏิบัติ ทางการบริหาร และในทางด้านวิชาการ ซึ่งสามารถกล่าวได้ดังนี้

6.1 ประโยชน์ในทางปฏิบัติสามารถนำผลวิจัยมาใช้เสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

6.2 ประโยชน์ในทางบริหารสามารถนำผลวิจัยมาใช้เสนอแนวทางในการวางแผน กำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ต่อไป

6.3 ด้านทางวิชาการสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวการศึกษาค้นคว้าวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการเรียนการสอนด้านการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาโดยใช้กรอบการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. โครงสร้างอำนาจหน้าที่การบริหารงานของเทศบาล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2542:607) ให้ความหมายของบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:6-8) ได้กล่าวถึงลักษณะบริการ เป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย การบริการทำขึ้นโดยผู้ให้บริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีทันใดที่มีการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542:11-14) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า เป็นส่วนหนึ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ย่อมตระหนักถึงภารกิจและมีส่วนร่วมซึ่งสำคัญต่อการให้บริการ ไม่ว่าจะตำแหน่งอะไรก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการขององค์กรและมีความรับผิดชอบร่วมกันและรวมถึงมีความเชื่อมั่นในงานบริการซึ่งเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ไร่แรง ยิ้มแย้มแจ่มใส และความเฉลียวฉลาดในการสื่อสารกับผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” หรือเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วหลักการให้บริการ ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพงานที่มีหลักการปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ การให้บริการควรเหมาะสมแก่สถานการณ์ เช่นการส่งสินค้าทันกำหนดเวลา และยังต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งก่อนกำหนดเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการไม่ควรก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา

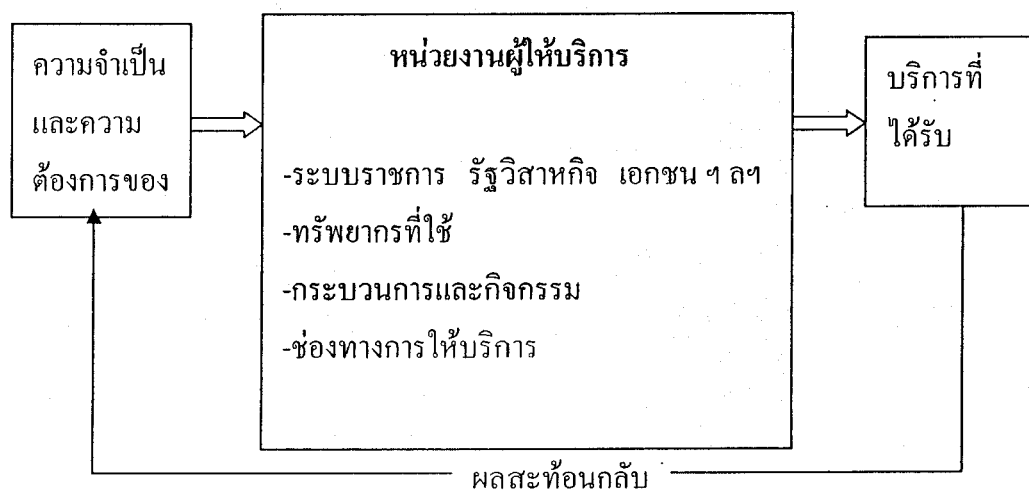
ให้รอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการฝ่ายเดียวไม่ได้ ควรยึดหลักความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบและความเสียหายแก่บุคคลอื่นด้วย

2.1.2 ความหมายของบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ พอสรุปได้ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน พิทักษ์ ตรีษิต, 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2547 : 32) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะ ว่าหมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือของเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมุ่งหมายการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยทั่วไป การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ และสามารถสรุปให้เห็นได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงระบบการให้บริการ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าบริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะ โดยทั่วไปแล้วจะเป็นความ

จำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การเกณฑ์ทหาร การให้บริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร การทำใบขับขี่ การจัดเก็บภาษี การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดขึ้นจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่นความต้องการได้รับการบริการด้านสาธารณสุขไปโลก ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่างๆที่เสนอให้แกรัฐ เป็นต้น

นักทวิวัฒน์ บรมานันท์ (2541:55) กล่าวถึงความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะซึ่งสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” และ “บริการสาธารณะ”

การบริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน การบริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการคือ

1) เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองซึ่งได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2) กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1) จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประเภทของบริการสาธารณะ

บรรจบ กาญจนกุล (2538: 80-81) ได้กล่าวถึง ลักษณะของบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามความเหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมจะได้รับความเดือดร้อนได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

นอกจากนั้น บรรจบ กาญจนกุล (2538: 80-81) ยังได้กล่าวถึง ความหมายของ การบริการประชาชน ว่าหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

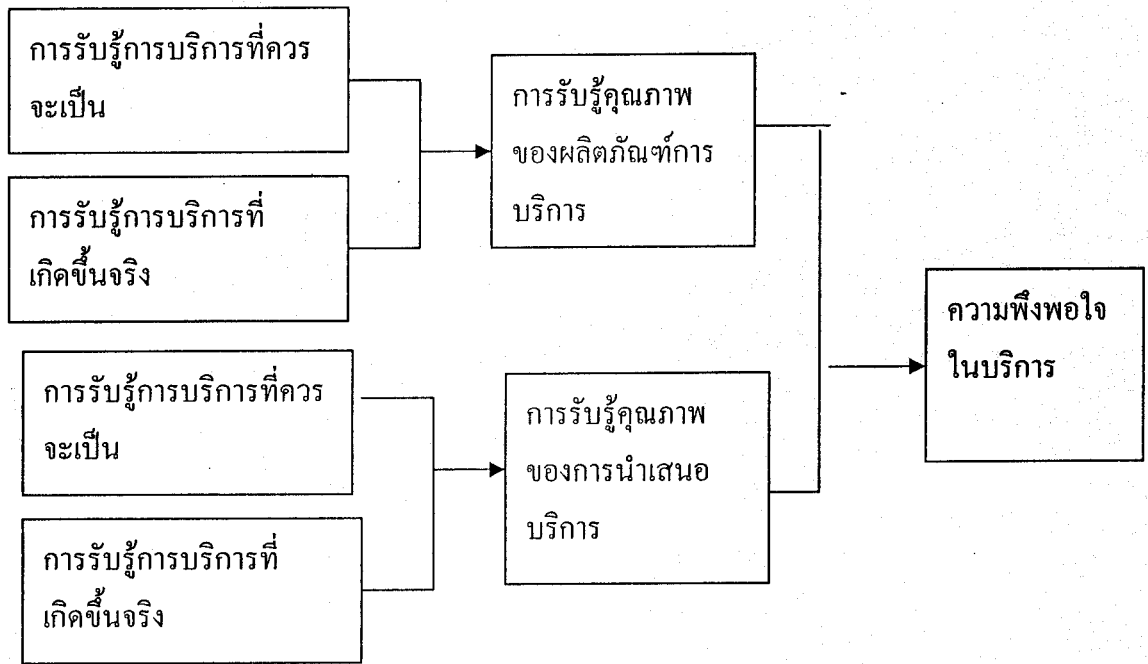
สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ รวมถึงกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้เอกชนดำเนิน ซึ่งรัฐต้องจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ประโยชน์ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ทั้งด้านการการจัดระเบียบสังคม การป้องกันประเทศ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งสาธารณูปโภค การรักษาพยาบาล การคมนาคม และ ข้อมูลบุคคล

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจดังนี้

1) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2538:25-26) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการ ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2) แนวทางการบริการที่ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

กุลนดา โชติมุกตะ(อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์, 2548:8) ได้เสนอแนวความคิดว่า การบริการที่ส่งผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดีย์ และแอนเคอร์ต้นประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(1) การบริการด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

4) ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อดีที่ดียิ่งขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากขึ้นขนาดไหน

(2) กระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (final work flow) ประกอบด้วย

1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

(3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ- ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาดคายเป็น

3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้อประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet. 1954: 397-400) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้ รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิ ผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right

quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กองบัตรประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2538 , 12 - 19) ได้ เสนอแนวทางการให้บริการประชาชน ควรมีหลักการที่ต้องคำนึงถึง 2 ประการ ดังนี้

1) ประโยชน์สาธารณะ องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องสัมพันธ์กับ ประชาชน 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียภาษีให้รัฐ และกลไกจัดสรรทรัพยากร และบริการพื้นฐาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านพัฒนาสังคม และด้านการพัฒนาการเมือง- การบริหาร

2.) หลักการบริการในการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐมีหน้าที่ ที่จะต้อง คอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปต่างๆ เมื่อประชาชนมาติดต่อรับบริการหน่วยงาน ของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดีเป็นต้นว่า มีการจัดองค์การ การวางแผน การ ประสานงานกันอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์การให้บริการตลอดจนเทคโนโลยีที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจในบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบบริหารงานที่ย่อนสมรรถภาพ ผลก็จะต้องตกกับประชาชนที่ต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และสุดท้ายประชาชนก็จะเบื่อบ่น ต่อการให้บริการของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริการองค์การของรัฐส่วนรวม

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อุดลย์ศักดิ์ ธีรจินดา (อ้างใน ฟ้ามุ่ย สุกัณศิล, 2548 : 12) กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ, ท่าเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ให้บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษ ซองจดหมาย เป็นต้น

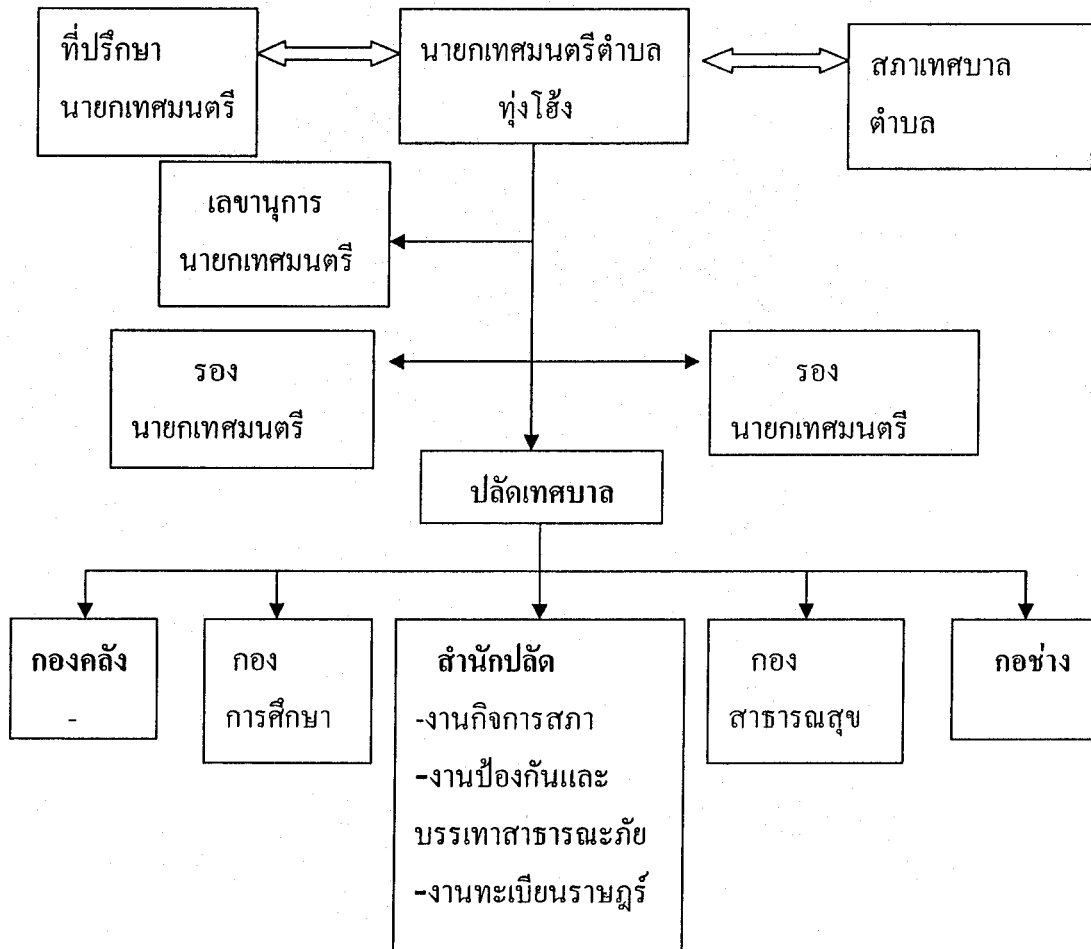
7. กระบวนการการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้นความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า การบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจในการบริการได้เมื่อเปรียบเทียบคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการตามลักษณะของการบริการที่นำเสนอ ซึ่งถ้ามีลักษณะตรงกับสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือจากประสบการณ์ที่เคยได้รับ ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามหรือถ้าสิ่งที่ประชาชนได้รับจริงไม่ตรงกับที่คาดหวัง ประชาชนย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่นำเสนอได้

2. โครงสร้างอำนาจหน้าที่การบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง

เอกสารบรรยายสรุป (2550, 1-15) สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ได้กล่าวถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

2.1 โครงสร้างการบริหารงาน เทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และมีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโฮ้ง เข้ากับเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2547 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2498 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปี พ.ศ. 2543 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติคือ สภาเทศบาล และฝ่ายบริหารคือคณะเทศมนตรี ต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยเทศบาล เมื่อปี พ.ศ. 2543 โดยได้มีการยกเลิกระบบการบริหารงานเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีเป็นระบบนายกเทศมนตรี โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตามกฎหมายจึงประกอบไปด้วย สภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แผนผังโครงสร้างการบริหารองค์การของเทศบาลตำบลทุ่งไผ่

งานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ เป็นงานหนึ่งในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ โดยประกอบด้วยอัตรากำลัง ณ วันที่ 1..เดือน มกราคม...พศ.. 2551ดังนี้

นายทะเบียนท้องถิ่น 1 คน

ผู้ช่วยนายทะเบียน 1 คน

เจ้าพนักงานทะเบียนราษฎร 1 คน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนราษฎร 1 คน

2.2 อำนาจหน้าที่ ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่

เทศบาลตำบลทุ่งไผ่ ดำเนินกิจการที่อยู่ภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ หน้าที่ “ต้องทำ” และหน้าที่ที่ “อาจทำ” ทั้งนี้

เพื่อความเหมาะสมของแต่ละสภาพของท้องถิ่น และรายได้ของเทศบาลด้วย หน้าที่ของเทศบาล ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายต่างๆ ได้แก่

- 1)อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2)อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542
- 3)อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534
- 4) อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอื่นๆ

2.3 อำนาจหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธม์ อำนาจหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธม์ จังหวัดแพร่ ตามพระราชบัญญัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 (สำนักทะเบียนกลาง, 2550:1-12) ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การขอเลขที่บ้าน การรับรองบุคคล นอกจากนี้สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธม์ ยังมอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรทำหน้าที่ในการรับฝากชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าภูมิภาคและค่าน้ำประปาของการประปาภูมิภาค ซึ่งเป็นงานที่ให้บริการประชาชนโดยทั่วไปโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนงาน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร โดยรวม 4 ด้าน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการของ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันฯ ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันฯ ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร

สำนักวิจัยเอแบคโพล (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ประจำปี พ.ศ. 2549 ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านผลของการให้บริการโดยรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ

บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านของผลการบริการโดยรวม ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการอยากให้ปรับปรุงในงานบริการ เจ้าหน้าที่ควรเต็มใจให้บริการ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

สโรชา แพร์ภษา(2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในจำนวน 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพุดจาสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เนตรชนก จิระเกียรติ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง การให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาวิจัยสภาพการให้บริการประชาชน งานการทะเบียน โดยศึกษา ถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักรผลการศึกษาพบว่า

1.ปัจจัยเรื่อง รายได้ การจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินงานในวิชาชีพเท่าเทียมกับวิชาชีพอื่นๆ การที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสภาพภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมปริมาณงานในแต่ละวันมีความเหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอ และการปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้เป็นอย่างดีมีอิทธิพลต่อการประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก

3. ปัญหาอุปสรรคในเรื่องการบริการประชาชน คือ อัตราค่าลงทะเบียนที่ไม่เพียงพอวิธีการบริการประชาชน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชน

พิทักษ์ ตรีษติม (2538:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า กิจกรรมด้านสาธารณูปโภคโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อ จำแนกความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อยคือ งานรักษาความสะอาด งานโยธา งานปกครอง และอนามัย และเสนอแนะให้ปรับปรุง (1) ด้าน ระบบการให้บริการในเรื่อง การเพิ่มความมีคุณค่าใช้สอย (2) ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่อง ความสะดวกในการขอรับบริการ ควรมีความรวดเร็วของขั้นตอนและความสม่ำเสมอเนื่อง (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความเอาใจใส่หน้าที่และมีความเสมอภาค เสมอหน้า ในส่วนฝ่าย ทะเบียน ซึ่งเป็นบริการเฉพาะด้าน ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารและ ดำเนินการในขั้นตอนกระบวนการให้บริการต่าง ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผลโดยมีขั้นตอนดำเนินการประกอบด้วย การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ศึกษา ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ โดยประชากรคิดจากจำนวนผู้มารับบริการ จากสถิติย้อนหลัง 3 ปี แยกเป็นปี ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 1,159 คน พ.ศ. 2549 จำนวน 1,172 คน พ.ศ. 2550 จำนวน 1,250 คน เฉลี่ยผู้รับบริการ 3 ปี 1,193 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์ไม่น้อยกว่า ร้อยละสิบของจำนวนประชากร (ดำรงค์ วัฒนา, 2549: 115) คิดเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่าง 119 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) จะดำเนินการศึกษาโดยเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ ฯ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รวม 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ม จังหวัดแพร่ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต 4 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด รวม 21 ข้อแบ่งเป็น

- 1.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวม 7 ข้อ ข้อที่ 1-7
- 2.ด้านกระบวนการในการให้บริการ รวม 7 ข้อ ข้อที่ 8-14
- 3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวม 7 ข้อ ข้อที่ 15-21

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ม จังหวัดแพร่

2.2 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

2.2.1 ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีผลงานการศึกษา ผู้วิจัยให้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์รวมทั้งการศึกษาจากวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเหมาะสมกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้น นำเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบ และให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.3 นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ม จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ 1) นายศิริโรตม์ พุทธา ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งไธ้มจังหวัดแพร่ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 2) นางสาวสุวิณา กลาวสืบ ตำแหน่ง นักบริหารงานคลังเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ม จังหวัดแพร่ วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต เพื่อพิจารณา ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการใช้ภาษาที่เหมาะสม

2.2.4 การทดสอบความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมเที่ยงตรงของเครื่องมือ ผู้ดำเนินการศึกษาได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม (Try-out) โดยมีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (reliability) โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับ ประชาชนกลุ่มทดลองทั่วไปที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ม จังหวัดแพร่ จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach Alpha (ตำรา วัฒนา ,2549:102-104) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามส่วนที่ 2= 0.854

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การเก็บข้อมูลภาคสนาม เก็บจากประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปของทฤษฎี แนวคิด รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากการค้นคว้าเอกสารที่เป็น บทความ หนังสือตำราเรียน รายงานการศึกษาวิจัย วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของส่วนราชการและเอกชน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจในบริการงานทะเบียนราษฎรครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณ (รัตนะ บัวสนธ์, 2549: 242-246) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่ วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับคะแนนตามวิธีการของ Likert Scale โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean: \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคะแนนระดับความพึงพอใจจากแบบสอบถามโดยให้คะแนนดังนี้ (สุรชาติ ตั้งประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2546: 214-218)

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้อง จังหวัดแพร่ จำนวนทั้งสิ้น 119 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการศึกษา สำหรับบทที่ 4 จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้อง จังหวัดแพร่ โดยรวม และจำแนกตามด้านต่าง ๆ 3 ด้านดังนี้

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปข้อมูลตามตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=119)	ร้อยละ(100.00)
ชาย	39	32.78
หญิง	80	67.22

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 67.22 เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.77

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกเป็น ด้านอายุของผู้มารับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=119)	ร้อยละ(100.00)
อายุ 15 ปี- 30ปี	29	24.35
อายุ 31 ปี- 40ปี	44	37.00
อายุ 41ปี- 50ปี	36	30.25
อายุ 51 ปีขึ้นไป	10	8.4

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา เป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ช่วงอายุระหว่าง 15-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนก ด้านอาชีพของผู้มารับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=119)	ร้อยละ(100.00)
อาชีพ		
เกษตรกร	48	40.34
รับจ้าง	35	29.41
ค้าขาย	21	17.65
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	15	12.60

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 ค้าขาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนก ด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=119)	ร้อยละ(100.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	9.24
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	37	31.10
อนุปริญญาหรือ ปวส.	47	39.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	24	20.16

จากตารางที่ 4. 4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 มัธยมศึกษาตอนต้น 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.24

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ง จังหวัดแพร่

การศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้ง จังหวัดแพร่ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4. 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	X̄	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2.98	0.57	มาก	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.30	0.58	มาก	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.40	0.56	มาก	1
รวมทุกด้าน	3.23	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาตามลำดับ คือด้าน กระบวนการในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.30$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.98$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกแต่ละคำถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1 การมีที่จอดรถ และทางเข้า-ออกที่สะดวก	2.65	0.47	มาก	6
2. ความสะอาดสบายในอาคารมีที่นั่งรอรับบริการ	3.25	0.57	มาก	2
3. การมีทางขึ้น-ลงสำหรับผู้พิการ	3.37	0.58	มาก	1
4. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.14	0.70	มาก	3
5.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2.87	0.65	มาก	5
6 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่รับบริการ	3.10	0.54	มาก	4
7 การมีที่สำหรับเด็กเล่นรอคอยผู้ปกครองผู้มารับบริการ	2.52	0.50	น้อย	7
รวม	2.98	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การมีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาตามลำดับได้แก่ ความสะอาดสบายในอาคารมีที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.25$) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.14$) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่รับบริการ ($\bar{X} = 3.10$) ความสะอาดของ

สถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.87$) การมีที่จอดรถ และทางเข้า - ออกที่สะดวก ($\bar{X} = 2.65$) และ การมีที่สำหรับเด็กเล่นรอคอยผู้ปกครองผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 2.52$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกแต่ละคำถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับที่
8 ระยะเวลาการรอคอยก่อนได้รับบริการ	3.32	0.47	มาก	4
9 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.42	0.49	มาก	1
10 การมีเครื่องมือเครื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสม	3.41	0.59	มาก	2
11 การจัดคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.27	0.63	มาก	6
12 ความเสมอภาคเท่าเทียมของการให้บริการ	3.33	0.55	มาก	3
13 มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	3.29	0.54	มาก	5
14 การมีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ ประชาชนทราบ	3.05	0.78	มาก	7
รวมทุกด้าน	3.30	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การมีเครื่องมือเครื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.41$) ความเสมอภาคเท่าเทียมของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$) ระยะเวลาการรอคอยก่อนได้รับบริการ ($\bar{X} = 3.32$) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ($\bar{X} = 3.29$) การจัดคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.27$) และการมีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกแต่ละคำถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
15 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดทักทายปราศรัย	3.58	0.50	มากที่สุด	1
16. ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอาใจใส่ ต่อเด็กและผู้พิการที่มา รับบริการ	3.40	0.49	มาก	4
17 ความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติและอธิบายให้เข้าใจได้	3.42	0.59	มาก	3
18 ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	3.54	0.50	มากที่สุด	2
19 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.24	0.61	มาก	7
20 ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ	3.33	0.57	มาก	5
21 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ	3.26	0.67	มาก	6
รวม	3.40	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดทักทายปราศรัย ($\bar{X}=3.58$) และการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ($\bar{X}=3.54$) นอกนั้นระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ และอธิบายให้เข้าใจได้ ($\bar{X}=3.42$) รองลงมาได้แก่ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอาใจใส่ต่อเด็กและผู้พิการที่มาใช้บริการ ($\bar{X}=3.40$) ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.33$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.26$) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.24$)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 4.9 แสดงปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ ซึ่งสามารถประมวลได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายชื่อ

ลำดับที่	ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ	จำนวน (ราย)
1	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่ามียานด้านรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและประปา	15
2	บุคลากรยังไม่เข้าใจทั่วถึงเกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารระเบียบกฎหมายได้ทันต่อการให้บริการ	14
3	ความไม่สะดวกในด้านสถานที่จอดรถ การไม่มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้รับบริการ การขาดเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ รวมทั้งการไม่มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา ดินสอ ที่พอเพียง	16
4	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการ	13

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธม์ จังหวัดแพร่” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใน บทที่ 5 สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1.สรุปการวิจัย

1.1วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยครอบคลุมทั้งด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยครอบคลุมทั้งด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้าน กระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธม์ จังหวัดแพร่ โดยประชากรคิดจากจำนวนผู้มารับบริการจากสถิติย้อนหลัง 3 ปี แยกเป็นปี ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 1,159 คน พ.ศ. 2549 จำนวน 1,172 คน พ.ศ. 2550 จำนวน 1,250 คน รวมผู้รับบริการ 3 ปีคิดเฉลี่ยปีละ 1,193 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 119 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน การทดสอบความเที่ยงตรงใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงวิชาการจากการทบทวนวรรณกรรมและเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ส่วนการทดสอบความเชื่อถือได้ใช้การทดสอบ Pretest จำนวน 30 ชุด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราก ของแบบสอบถามส่วนที่ 2=0.854

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในเดือน มีนาคม 2551 ประมาณ 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 3 ตอน (1)การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (2)ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3)ปัญหาและอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับการศึกษานุปริญญา หรือ ปวส. อาชีพเกษตรกร รองลงมาตามลำดับได้แก่ รับจ้าง ค้าขาย และรับราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$) และสามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาตามลำดับได้แก่ ความสะดวกสบายในอาคารมีที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.25$) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.14$) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ที่รับบริการ ($\bar{X} = 3.10$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.87$) การมีที่จอดรถ และทางเข้า-ออกที่สะดวก ($\bar{X} = 2.65$) และการมีที่สำหรับเด็กเล่นรอคอยผู้ปกครองผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 2.52$)

ด้านกระบวนการในการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการในการให้บริการ รวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาตามลำดับได้แก่ การมีเครื่องมือเครื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.41$) ความเสมอภาคเท่าเทียมของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$) ระยะเวลาการรอคอยก่อนได้รับบริการ ($\bar{X} = 3.32$) มีแบบฟอร์มที่

เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม($\bar{X}=3.29$) การจัดคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X}=3.27$) และการมีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=3.05$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดทักทายปราศรัย ($\bar{X}=3.58$) และการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ($\bar{X}=3.54$) นอกนั้นระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ และอธิบายให้เข้าใจได้ ($\bar{X}=3.42$) รองลงมาได้แก่ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอาใจใส่ต่อเด็กและผู้พิการที่มาใช้บริการ($\bar{X}=3.40$) ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ($\bar{X}=3.33$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ($\bar{X}=3.26$) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.24$)

2) แนวทางการปรับปรุงพัฒนา การศึกษา สามารถสรุปปัญหาอุปสรรคของการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) สถานที่จอดรถไม่สะดวกเพียงพอ การไม่มีบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ เก้าอี้สำหรับผู้มานั่งรอรับบริการมีน้อย รวมทั้งจำนวนวัสดุอุปกรณ์ใช้สอยสำหรับให้บริการไม่เพียงพอ
- 2) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่ามียานด้านรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและประปา
- 3) บุคลากรยังไม่เข้าใจทั่วถึงเกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารข้อระเบียบกฎหมายได้ทันต่อการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2.อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ สามารถสรุปดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจมากในทุกด้านทั้ง 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งแสดงว่าผู้รับบริการได้ให้ความนิยมชมชื่น และเห็นคุณค่าของการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ ผลการศึกษา เป็นรายด้าน สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการมีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ รองลงมาตามลำดับได้แก่ ความสะดวกสบาย ในอาคารมีที่นั่งรอรับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ และด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ด้านการมีที่สำหรับเด็กเล่นรอกอยผู้ปกครองผู้มารับบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า สาเหตุ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการมีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ มากที่สุด เนื่องจากในปีงบประมาณ 2550 สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ได้จัดสรรงบประมาณ ดำเนินการสร้างทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการตามแผนนโยบายรัฐบาล ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจ น้อย เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ทำให้สถานที่ในสำนักงานถูกใช้เป็นที่กองวัสดุ รวมทั้งเครื่องจักร เครื่องมือจำนวนมาก สถานที่บริเวณภายในสำนักงานจึงคับแคบ ไม่สามารถรองรับปริมาณผู้มารับ บริการที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวกสบายในกระบวนการติดต่อขอรับบริการ เมื่อพิจารณาจากวรรณกรรม พบว่าสอดคล้องกับที่ อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อุดลย์ศักดิ์ ธีรจินดา กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ว่าได้แก่สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง การออกแบบอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ

2) ด้านกระบวนการในการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้าน การมีเครื่องมือเครื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสม และ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมของการให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายสาเหตุได้ว่า การที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในกระบวนการในการให้บริการในระดับมากเนื่องจาก เทศบาลตำบลทุ่งโฮ้งได้ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้วยการโดยมีบัตรคิวรับบริการ มีการใช้ระบบงานทะเบียนราษฎรที่ เชื่อมโยงกับสำนักทะเบียนกลางโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดลำดับกระบวนการ ให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายจึงเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ กุลนดา โชติมุกตะ ซึ่งได้เสนอแนวคิดว่า การบริการที่ส่งผลและเป็นสาเหตุให้

ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ มาจาก ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดทักทายปราศรัย รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ และด้านความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติและอธิบายให้เข้าใจได้ ซึ่งสามารถอภิปรายสาเหตุได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีที่อยู่อาศัยในเขตท้องที่ปฏิบัติงานจึงสามารถสื่อสารทำความเข้าใจประชาชนสัมพันธ์กัน ได้อย่างถูกต้องประกอบกับบุคลิกพื้นฐานเป็นคนโอบอ้อมอารี พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ซื่อสัตย์ และมีพื้นฐานด้านครอบครัวที่ดี รวมทั้งการมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรมานาน จึงส่งผลทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ *กุลندا โชติมุฑิตะ* ที่ได้เสนอแนวคิดว่าการบริการที่ส่งผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยได้กล่าวถึงลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ว่า บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น ต้องให้บริการโดย ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

2.2 แนวทางการปรับปรุงพัฒนา จากการศึกษา สามารถสรุปอภิปรายปัญหาอุปสรรคของการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ การไม่มีบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ เก้าอี้สำหรับผู้มานั่งรอรับบริการมีน้อย รวมทั้งจำนวนวัสดุอุปกรณ์ใช้สอยสำหรับให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายสาเหตุได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำให้สถานที่ในสำนักงานถูกใช้เป็นสถานที่กองวัสดุ รวมทั้งเครื่องจักรเครื่องมือจำนวนมาก สถานที่บริเวณภายในสำนักงานจึงคับแคบ รวมทั้งการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรมีปริมาณผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการให้บริการรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและประปา จึงทำให้ ปริมาณจำนวนตู้น้ำดื่ม รวมทั้ง วัสดุ อุปกรณ์ และ

เก้าอี้ สำหรับผู้รับบริการมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถรองรับปริมาณผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวกสบายในกระบวนการติดต่อขอรับบริการ

3.2 ไม่มีการมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่ามิจงานด้านรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและประปา ซึ่งสามารถอภิปรายสาเหตุได้ว่า เนื่องจาก การให้บริการด้านรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและประปา เป็นงานที่กำหนดขึ้นมาเสริมใหม่กับงานบริการหลักคือด้าน ทะเบียนราษฎรจึงทำให้เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถคิดค้นแนวทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ

3.3 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งสามารถอภิปรายสาเหตุได้ว่า งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ต้องใช้ข้อมูลข่าวสารและเอกสารด้านต่างๆรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทั้งมีกระบวนการในการดำเนินการ และการที่กฎหมายกำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่นซึ่งมีการกิจเป็นจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงถูกมองว่าขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย

3.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งสามารถอภิปรายสาเหตุได้ว่า ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรซึ่งปฏิบัติงานจริงมีจำนวน 2 ท่าน เมื่อสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง กำหนดให้งานทะเบียนราษฎร ทำหน้ารับฝากชำระค่าไฟฟ้าและประปา ทำให้มีผู้มารับบริการมากขึ้น และเนื่องจากรัฐบาลและผู้บริหารเทศบาลมีนโยบายให้งานทะเบียนราษฎรมีการให้บริการในวันหยุดราชการ รวมทั้งการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ต้องใช้ข้อมูลข่าวสารและเอกสารด้านต่างๆรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอ่อนล้าจากการทำงาน การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้งานล่าช้า เป็นสาเหตุให้ผู้รับบริการมองว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ควรมีเร่งดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในของสำนักงานเพื่อให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม และ สิ่งสนับสนุนการให้บริการด้าน เช่น ควร เพิ่มจำนวนเก้าอี้ เนื่องจากปัจจุบันปริมาณงานในการปฏิบัติงานในแต่ละวันมีมากและงานบางประเภทผู้รับบริการต้องใช้เวลาในการรอคอยดังนั้นสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้งฯ ควรต้องเพิ่ม จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ และการ

2) ด้านกระบวนการของการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าเทศบาลมีบริการรับฝากชำระค่าไฟฟ้าและน้ำประปา ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการเพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลข่าวสารระเบียบกฎหมายสามารถเรียกใช้ได้ทันที และควรมีระบบและช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ที่รวดเร็วและทันสมัย

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่จัดแบ่งหน้าที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง หรือจัดแบ่งงานกันทำและสามารถทำงานแทนกันได้ ควรมีการจัดประชุมร่วมระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดแนวทางการการให้บริการ การจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการให้รอบรู้ถึงระเบียบกฎหมายของ ท้องถิ่นเพื่อติดต่อประสานงานได้อย่างชัดเจน เพิ่มจำนวน เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับความต้องการการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือมีความเต็มใจในการให้บริการนอกเวลาทำการ และการกำหนดมาตรฐานผลงาน การติดตามประเมินผลการให้บริการ การให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่ เพื่อปรับปรุงการให้บริการในทุกส่วนงาน ในสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการทุกส่วนงานของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่ ที่ให้บริการว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนมากน้อยต่างกันเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยตรงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ สุภนราพรศักดิ์ (2548) “การสำรวจ ความพึงพอใจในการใช้ บริการสนาม กีฬาโรงเรียน
ชุมชนแหลม งาม ของ ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” ตำบลแหลมงาม อำเภอ
แหลมงาม จังหวัดตราด
- กองวิชาการและแผนงาน (2550) “คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2550-2554)” กรมการ
ปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- กองแผนงาน (2550) “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองแผนงาน” กอง
แผนงาน สำนักอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
- กองบัตรประจำตัวประชาชน(2538) “เทศบาลในยุคโลกาภิวัตน์” กองราชการส่วน
ท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หน้า 12-19
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2538) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 หน้า 25-26 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) “ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน (ศึกษา
เฉพาะกรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร)” : วิทยาลัยการปกครอง
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หน้า 50-51
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544) “เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย” (พิมพ์ครั้งที่ 8) .กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำรง วัฒนา (2549) “การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 3 หน้า 102-120 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) “การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พ.ศ. 2540” กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2541) “บริการสาธารณะในระบบกฎหมายฝรั่งเศส”
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์นิติธรรม
- เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) “การให้บริการ: ประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนสำนักงาน
เขตจตุจักร”วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- บรรจบ กาญจนกุล (2538). “คำกรรมการปกครอง *บรรยายกฎหมายปกครอง*”. กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- พิทักษ์ ตรีขุม (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”; วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ฟ้าม่วย สุกัณศีล (2548) “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
คณะ สังคมศาสตร์” คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2542) “พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.” พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- รัตน์ บัวสน (2549) “การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *เอกสารการ
สอนชุดวิชาการเทียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 12 หน้า 242-246
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) “บริการ (Service) คืออะไร” ใน *คุณภาพในงานบริการ*
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด
- สำนักปลัด (2550) “แผนพัฒนาสามปีสำนักงานเทศบาล ตำบลทุ่งไธม์ จังหวัดแพร่ (พ.ศ.
2551-2553)” สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธม์ จังหวัดแพร่
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2546) “คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตาม
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546”
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สำนักทะเบียนกลาง (2550) “การทะเบียนราษฎร” ใน *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา
เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ประจำปี 2550: กรุงเทพฯ :วันที่ 14-16 พฤษภาคม
2550* กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หน้า 1-12
- โสภณ ปานทอง (2541) “ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfactions) ความพึงพอใจใน
การทำงาน (Job Satisfactions)”: *คู่มือการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง
โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร ,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- สมิต สัจฉกร (2542) “ความสำคัญของบริการ” ใน *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*
กรุงเทพฯ เดือนตุลา
- สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2549) “การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของ

- สำนักอัยการสูงสุด”มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ สำนักอัยการสูงสุด
 สุภารัตน์ เชื้อสุวรรณ (2548) “การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเข้าใช้
 บริการห้องสมุดโรงเรียนอัสสัมชัญอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2548”
 โรงเรียน อัสสัมชัญอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- สุรชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2546) “ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์” .กรุงเทพฯ: หจก.สายลดดา
 ศิริชัย กาญจนวาที. 2547. “สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย” พิมพ์ครั้งที่ 4 ,กรุงเทพฯ
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Millet, John D. (1954) “*Management in the public service*” New York:
 Mc Graw-Hill Book

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทุ่งไผ่ จังหวัดแพร่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่
2. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานฯ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ งานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านเป็น 4 ระดับ

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. การศึกษา

มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

ปวส. หรืออนุปริญญา

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. อายุ

15-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

4. อาชีพ

เกษตรกร

รับจ้าง

ค้าขาย

รับราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้อง
จังหวัดแพร่

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการในงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งไธ้อง
จังหวัดแพร่ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจ

แบ่งเป็น 4 ระดับ โดย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้ 4 คะแนน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้ 3 คะแนน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้ 2 คะแนน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับคะแนน			
	4	3	2	1
<u>ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ</u> 1. การมีที่จอดรถ และทางเข้า-ออกที่สะดวก 2. ความสะอาดสบายในอาคารมีที่นั่งรอรับบริการ 3. การมีทางขึ้น-ลงสำหรับผู้พิการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ 5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่รับบริการ 7. การมีที่สำหรับเด็กเล่นรอกคอยผู้ปกครองผู้มารับบริการ				
<u>ด้านกระบวนการการให้บริการ</u> 8. ระยะเวลาการรอกคอยก่อนได้รับบริการ 9. ความรวดเร็วในการให้บริการ 10. การมีเครื่องมือเครื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสม 11. การจัดคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ 12. ความเสมอภาคเท่าเทียมของการให้บริการ 13. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม 14. การมีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ ประชาชนทราบ				

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับคะแนน			
	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 15. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดทักทายปราศรัย 16. ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอาใจใส่ ต่อเด็กและผู้พิการที่มารับบริการ 17. ความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติและอธิบายให้เข้าใจได้ 18. ใช้อวาจาสภาพในการให้บริการ 19. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 20. ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ 21. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ				

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ

- 3.1 ด้านระบบการให้บริการ.....
- 3.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ.....
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 กรุณาส่งแบบสอบถามกลับมายัง นายจรัสฤทธิ์ โยชกุลศิริ
 กองช่างสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง
 (ภายในวันที่ 20 มีนาคม 2551)

ภาคผนวก ข

สถิติ

1. ค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

X = ค่าเฉลี่ย

X = ค่าความพึงพอใจ

N = กลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคำนวณจากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ค่าคะแนนแต่ละตัว

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

\sum แทน ผลรวม

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- 1) นายศิริโรตม์ พุทธา ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่ วุฒิการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

- 2) นางสาวสุวีณา กลาวสืบ ตำแหน่ง นักบริหารงานคลังเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง
จังหวัดแพร่ วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายจรุสฤทธิ โยธกุลศิริ
วัน เดือน ปี	วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2506
สถานที่เกิด	อำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการงานก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง จังหวัดแพร่
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง