



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานทะเบียนอำเภอป่าตองหนึ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

จุฬารัตน ๒๕๖๓

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาด้านหลักสูตรสถานศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย

สาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พุทธศักราช ๒๕๕๘

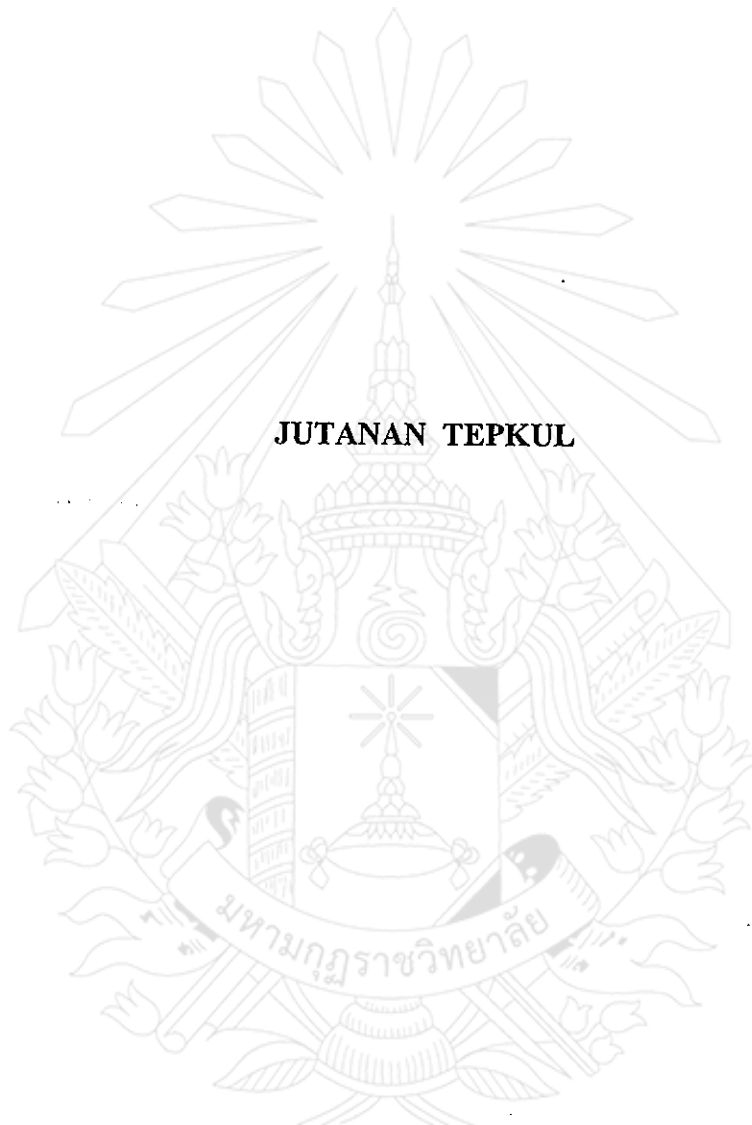
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

B 14607

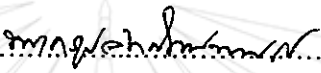
**THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS SERVICES IN POPULATION
REGISTRATION SECTION, REGISTRATION OFFICE, PAKPANANG
DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**



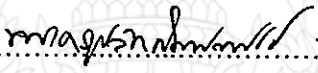
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2554 [2011]**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา : จุฑานันท์ เทพกุล
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : พระครูธรรมจักรเจดियाภิบาล (ดร.)
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

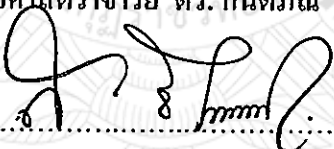

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(พระครูธรรมจักรเจดियाภิบาล (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชชาติ ตริทรัพย์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The People's Satisfaction Towards Services in Population Registration
Section, Registration Office, Pakpanang District, Nakhon Si Thammarat
Province

Student's Name : Jutanan Tepkul

Department : Government

Advisor : Phrakhrudhammajakjetiyapibal (Dr.)

Co - Advisor : Asst. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajan
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajan)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajan
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajan)

Phrakhrudhammajakjetiyapibal
..... Advisor
(Phrakhrudhammajakjetiyapibal (Dr.))

K. Nuthongkaew
..... Co - Advisor
(Asst. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

S. Chaimusik
..... Member
(Asst. (Emeritus) Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

D. Treesap
..... Member
(Asst. Prof. Dr. Detchat Treesap)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา	: จุฑานันท์ เทพกุล
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล (ดร.)
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว
ปีการศึกษา	: 2553

บทคัดย่อ

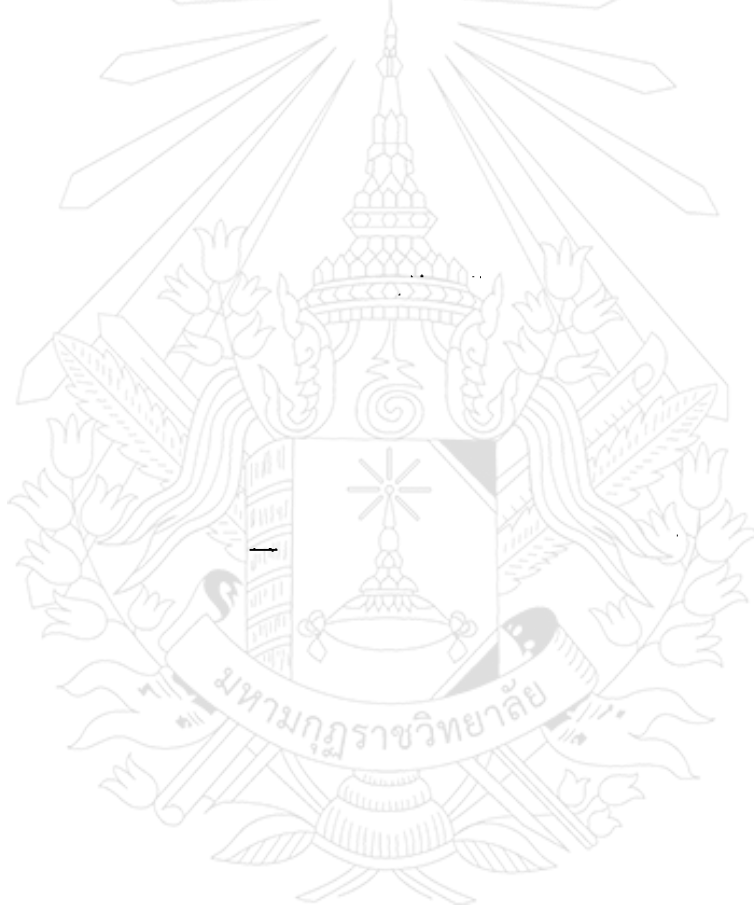
สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จำนวน 2,985 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดและแบบปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z - test ค่า F - test และทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัญหา พบว่า การให้บริการยังไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิวและมีการลัดคิวอยู่บ้าง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเวลา มีผู้มารับบริการมาก มีเจ้าหน้าที่น้อยไปในการให้บริการช่วงพักกลางวัน แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลัง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้น



Thematic Title : **The People's Satisfaction Towards Services in Population Registration Section, Registration Office, Pakpanang District, Nakhon Si Thammarat Province**

Student's Name : **Jutanan Tepkul**

Department : **Government**

Advisor : **Phrakhrudhammajakjetiyapibal (Dr.)**

Co - Advisor : **Asst. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew**

Academic Year : **B.E. 2553 (2010)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follow : 1) To study people's satisfaction towards services in population registration section, registration office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province. 2) To compare people's satisfaction towards services in population registration section, registration office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province in terms of sexes, ages, degrees of education, occupations and monthly incomes as differently and, 3) To study suggestions were concerned with problems and resolutions towards services in population registration section, registration office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province. The population were people who had come to get recipient from population registration section, registration office, Pakpanang district at the number of 2,985 persons, sample size by Krejcie and Morgan's table, got the sample at the number of 341 persons, the instrument for data collection was questionnaire, both closed and open ended question, data analysis by package computer program, the statistics were as follows:- frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Z. test F. test and LSD Method (Least Significant Difference).

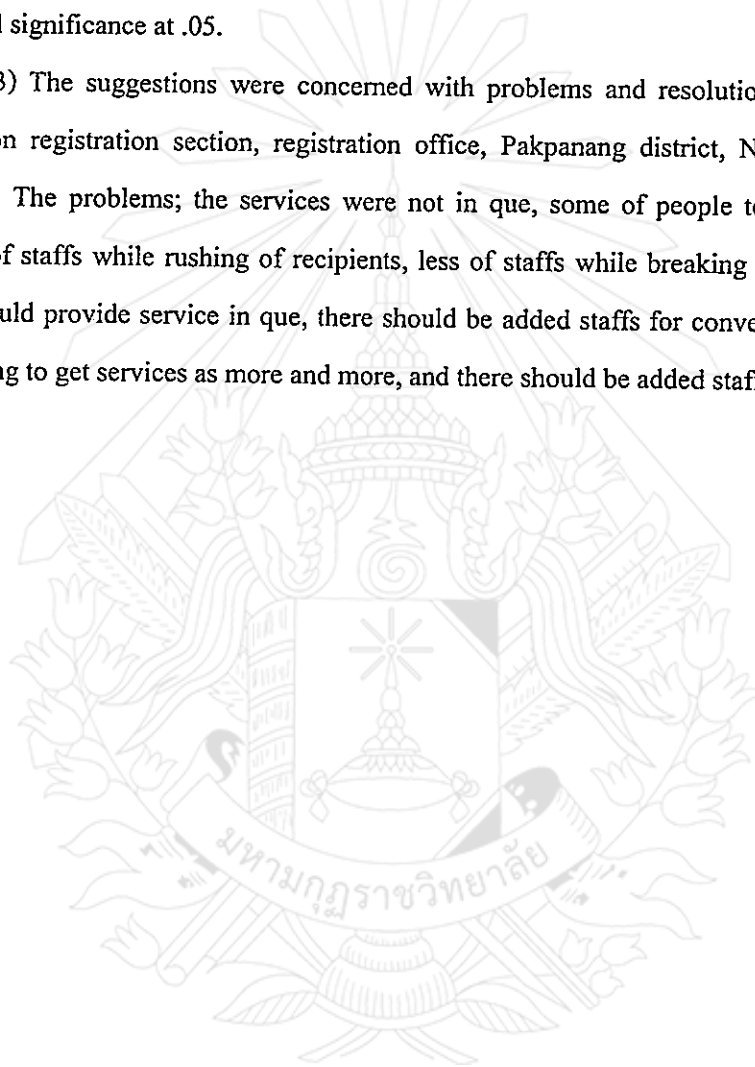
The results of research were found as follows :

1) The people's satisfaction towards services in population registration section, registration office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province found that by overviews were at high level, when considered in each aspects from more to less found that the aspect of continuity service was the highest average and followed up the aspect of timely service, and progressive service aspect was the lowest average respectively, classified in terms of sexes, ages,

degrees of education, occupations and monthly incomes found that by overviews were at high level.

2) The comparative results of satisfaction towards services in population registration section, registration office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province of people towards occupations were different as statistical significance at .01, ages, degrees of education, and monthly incomes were different as statistical significance at .05, but sexes were not different as statistical significance at .05.

3) The suggestions were concerned with problems and resolutions towards service in population registration section, registration office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province. The problems; the services were not in que, some of people took over the que, not enough of staffs while rushing of recipients, less of staffs while breaking time. The resolutions; there should provide service in que, there should be added staffs for convenience of people who are coming to get services as more and more, and there should be added staffs for breaking time.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการความอนุเคราะห์จาก มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช พระเทพวินยาภรณ์ รองอธิการบดี พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย พระเทพวรจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย ขอบคุณ พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล (ดร.) อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อีกทั้งได้สละเวลาในการชี้แนะแนวทางตลอดจนการตรวจแก้ไขจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลชาติ ตริทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริเรณุนุ่นกล้า และ นายสมยศ สุจริตนารักษ์ ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และ ดร.สังศรี ชมภูวงศ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

คณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเพื่อนนักศึกษา ที่ให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

และนายอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช และประชาชนทุกคน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้แต่บิดา มารดา และครู - อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จุฬานันท์ เทพกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	20
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	28
2.5 ระเบียบพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	49

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	52
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	53
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	54
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	61
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	66
	ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน	71

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทาง แก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	109
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	112
5.1 สรุปผลการวิจัย	113
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	118
5.3 ข้อเสนอแนะ	126
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	126
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	129
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	135
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	137
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	141
ภาคผนวก ง ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	143
ภาคผนวก จ แบบสอบถามและค่า IOC	147
ประวัติผู้วิจัย	156

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	60
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	60
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน	61
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน	62
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชน	63
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชน	64
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชน	65
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามเพศ	66

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	69
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน	71
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน	72

- ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามเพศ 73
- ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน 73
- ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามเพศ 74
- ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน 74
- ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามเพศ 75
- ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอายุ 76
- ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 76
- ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 77

- ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน จำแนกตามอายุ 78
- ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 78
- ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 79
- ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามอายุ 80
- ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 80
- ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 81
- ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามอายุ 82

- ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 82
- ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ของประชาชน จำแนกตามอายุ 83
- ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน 83
- ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา 84
- ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 84
- ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 85
- ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา 86

- ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 86
- ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา 87
- ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 87
- ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 88
- ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา 89
- ตารางที่ 4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 89
- ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 90

- ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา 91
- ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 91
- ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 92
- ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ 93
- ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 93
- ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 94
- ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน จำแนกตามอาชีพ 95
- ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 95

- ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 96
- ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ 97
- ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 97
- ตารางที่ 4.61 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 98
- ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ 99
- ตารางที่ 4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 99
- ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ 100

- ตารางที่ 4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน 100
- ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 101
- ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 102
- ตารางที่ 4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 102
- ตารางที่ 4.69 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 103
- ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 104
- ตารางที่ 4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 104

- ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 105
- ตารางที่ 4.73 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 105
- ตารางที่ 4.74 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 106
- ตารางที่ 4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 106
- ตารางที่ 4.76 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 107
- ตารางที่ 4.77 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 107
- ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน 108

ตารางที่ 4.79	แสดงค่าความถี่ปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	109
ตารางที่ 4.80	แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียน ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	110



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 มีบทบัญญัติกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้สร้างเครื่องมือในการแปลงมาตรา 3/1 ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายซึ่งปรากฏตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ ซึ่งส่วนราชการที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

การบริการทางทะเบียนต่าง ๆ เช่น ทะเบียนราษฎร (เกิด ตาย ย้ายที่อยู่) บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ - สกุล ทะเบียนสมรส ดังนั้น อำเภอถือเป็นศูนย์กลางในการติดต่อราชการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้ผู้ประเมินอิสระเป็นผู้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกรมการปกครองในกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 ประกอบด้วย 2 งานบริการ คือ งานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการดูแลกวัดขันสถานบริการ และงานทะเบียนราษฎร และในปี 2552

ประกอบด้วย 3 งานบริการ คือ งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร และงานจัดทำบัตรผ่านแดน โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ใช้วิธีการจัดให้เจ้าหน้าที่สถิติจังหวัดออกไปสุ่มสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกรมการปกครอง ในงานบริการดังกล่าว ณ หน่วยบริการที่ว่า การอำเภอใดก็ได้ตามที่เห็นสมควร

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะงานด้านงานทะเบียนราษฎร มีปัญหาที่ต้องปรับปรุงมากในหลายเรื่องด้วยกัน คือ การให้บริการที่ช้าและไม่ทันใจกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมถึงพนักงานบางคนก็มักจะให้บริการแก่คนรู้จักก่อน โดยที่ไม่ค่อยมีความเสมอภาค เมื่อประชาชนมาติดต่อราชการในช่วงเวลาพัก ก็มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการน้อย ทำให้ต้องรอนาน ในบางครั้งการติดต่อราชการต้องใช้เวลาทั้งวัน ทำให้เสียเวลาในการประกอบอาชีพ ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจ แม้ทางสำนักทะเบียนอำเภอปากพนังจะมีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่เพียงพอ ด้วยประชาชนที่มาติดต่อราชการมีจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการแบบครบวงจร ลดขั้นตอน รวมถึงมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ศึกษา ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจได้บ้าง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร โดยทำการศึกษาวิจัยในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามหลักการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช (สถิติจำนวนประชากรตามสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ณ เดือนธันวาคม 2553)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านดังต่อไปนี้

- ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่สถานที่ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปกำหนดนโยบายการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยทำการประเมินจากข้อมูลที่รวบรวมด้วยแบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง การให้การบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชน แก่ประชาชนในเขตอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 4 ด้านได้แก่

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการทำอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน การให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว การปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว การบริการแก่ทุกคนเหมือนกันไม่ว่ารู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ การควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร การดำเนินการเรื่องเร่งด่วนด้วยความรวดเร็ว มีผู้มารับบริการมากก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ประชาชนเคยติดต่อเป็นอย่างดี การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ประชาชนติดต่อเสมอ การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ การให้ความสะดวกแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว การให้ความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อมีการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ความมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ ให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ

มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความตั้งใจ ให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดทำบันทึกการข้อมูลของราษฎร ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างมีระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนเกิด และบันทึกการลงในทะเบียนบ้าน เมื่อมีการเคลื่อนย้ายของคนก็จะบันทึกไว้ และเมื่อมีการตายก็จะจัดทำทะเบียนคนตาย และจำหน่ายออกจากระบบทะเบียนบ้าน

สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชนแก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 40 ปี, 2) 40 - 50 ปี และ 3) 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษา/อนุปริญญา และ 3) ปริญญาตรี/สูงกว่า

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 อาชีพ คือ 1) เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, 2) รับจ้าง/พนักงานบริษัท และ 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท, 2) 10,000-20,000 บาท และ 3) 20,001 บาทขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
- 2.5 ระเบียบพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัย

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัย Two Factors Theory or The Motivation Hygiene Theory เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจซึ่งสามารถ แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ Motivation Factor ได้แก่สิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง สอดคล้องกับสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจภายใน ได้แก่ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงาน เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะที่เมืองพิทสเบิร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ความคิดของ Herzberg ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนาอยู่สองประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทรมารร่างกาย เช่น ความหิว ความเหนื่อยอ่อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ

ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือชีวิตที่เจริญก้าวหน้า
ขึ้นในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ย่อมปรารถนาจะได้รับทั้งสองประการควบคู่กัน

ก่อนที่ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะจะทำการวิจัยที่คณะวิจัยแห่งพิทสเบิร์กได้วิเคราะห์
เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานบางอย่างไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจใน
การทำงานเสมอไป ดังนั้น Herzberg และคณะ จึงได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึง
พอใจในการทำงานขึ้น เมื่อ ค.ศ. 1959 โดยใช้ประชากรที่เป็นนักวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม
และนักบัญชี ที่เมืองพิทสเบิร์ก รวม 100 คน การดำเนินการใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่าง
ระบุสถานการณ์ที่ทำให้พวกเขาารู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ผลจากการศึกษาค้นคว้า
พบว่า สถานการณ์ที่ทำให้พวกเขาารู้สึกพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ

1. สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง ซึ่งเรียกว่าปัจจัยจูงใจ
Motivation Factor องค์ประกอบหรือสถานการณ์เหล่านี้เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิด
ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับความยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. สถานการณ์ที่สนับสนุนหรือค้ำจุนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ใช่เป็นตัว
กำหนดให้เกิดความพึงพอใจโดยตรงเหมือนข้อแรก แต่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจ
เท่านั้น ถึงแม้เพิ่มองค์ประกอบในข้อ 2 นี้มากเท่าไรก็ตาม ถ้าขาดองค์ประกอบข้อแรกความ
พึงพอใจก็ไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าลดองค์ประกอบในข้อ 2 ให้น้อยลงก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจการ
ทำงานลดน้อยลงด้วย เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เรียกองค์ประกอบในกลุ่มที่ 2 นี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน
Hygiene Factor มีดังนี้

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.6 สถานภาพของอาชีพ
- 2.7 การปกครองบังคับบัญชา

2.8 นโยบายการบริหาร

2.9 สถานภาพการทำงาน

2.10 ความเป็นส่วนตัว

2.11 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

นอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ หน่วยงานยังสามารถสร้างสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง¹

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) สุเทพ พงศ์ศรีรัตน์ ได้กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับบราฮัม มาสโลว์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดจากความคุกคามใด ๆ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่สองนี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคม และเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอด พื้นฐานของการดำรงชีวิตการให้เสรีภาพ การรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

3. ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคม ระหว่างทำงาน ใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำ ช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีม และพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 4 ที่เกี่ยวกับการยอมรับนับถือตนเอง และการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

¹สุบรร สลับศรี, การประเมินผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจนตามมติคณะรัฐมนตรีโดยงบประมาณพิเศษ 2544, (ยโสธร : โรงพิมพ์ยโสธรการพิมพ์, 2545), หน้า 12.

เป็นความต้องการความสำเร็จและมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์กรสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงต่อการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัสแม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบโล่เป็นรางวัล หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือการยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะ “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

5. ความต้องการสำเร็จตั้งใจปรารถนา (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้น บุคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์กร ซึ่งหาได้ยากยิ่ง²

บาร্নาร์ด Barnard ได้จำแนกสิ่งจูงใจซึ่งเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุสิ่งของ หรือสภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน

2. สิ่งจูงใจในโอกาส และสิทธิต่าง ๆ มีความสำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลซึ่งเป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสุขสบายและความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ที่เป็นอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งหากดำเนินไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจที่ทำงานร่วมกัน

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 24-25.

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลได้รู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในผู้ร่วมงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน³

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาตอบสนองความต้องการของร่างกาย จิตใจ ทางร่างกาย ได้แก่ ต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีพ อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มทางจิตใจ เช่น ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ความรักความอบอุ่น ความสำเร็จในงาน

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกจ้างจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับ ความขี้มึนแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการ ที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการเป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกจ้างจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์ วิกและวูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างแน่ชัด ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการคาดหมายที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.

ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ⁴

สรุปได้ว่า ประชาชนจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ และเมื่อได้รับการบริการที่ดี รวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ มีคุณภาพ ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการเป็นเช่นไร สามารถตอบสนองความต้องการได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้คือ

วิมลสิทธิ หรยางกูร ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น”⁵

หุลย์ จำปาเทศ ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก”⁶

อินแปลง ศรีทะวงษ์ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า” โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ

⁴ปราณี อารยะศาสตร์, “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2519, หน้า 21.

⁵วิมลสิทธิ หรยางกูร, พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 45.

⁶หุลย์ จำปาเทศ, จิตวิทยาการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, 2533), หน้า 79.

และมีติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้ และในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ⁷

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้บริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน⁸

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้⁹

สุรเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม¹⁰

กิติมา ปรีดีดิลก ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้¹¹

⁷อินแปง ศรีทะวงษ์, “ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนที่มีต่อการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ศึกษากรณีเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 23.

⁸อมร รักษาสัตย์, “บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 1 ฉบับพิเศษ (เมษายน 2522) : 13.

⁹เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

¹⁰สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2541, หน้า 8.

¹¹กิติมา ปรีดีดิลก, ทฤษฎีการบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2544), หน้า 321.

โยธิน คັນสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวีต ได้กล่าวว่า “ความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของอีก บุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดระหว่างบุคคลอาจเป็นผลจากการตอบสนองต่อกันในความต้องการ ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะพึงพาอาจเป็นที่ดึงดูดของบุคคลที่ชอบเป็นผู้ตาม”¹²

สุณิรัตน์ ดาวดวงน้อย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคล บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ¹³

ฉิชากร กุปตยานนท์ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง “ความรู้สึกชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ”¹⁴

ดิเรก ปลั่งดี ได้สรุปแนวคิดของ Soliman ที่ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยภายใน (Intrinsic Variables) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivators) ทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน และตัวแปรปัจจัยภายนอก (Extrinsic Variables) ปัจจัยค่าจ้าง ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน

2. ตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าปัจจัยภายนอก รวมกัน และตัวแปรภายนอกทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน

3. ตัวแปรปัจจัยภายในแต่ละตัวทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน และในทางตรงข้าม ตัวแปรปัจจัยภายนอกแต่ละตัวทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจ

¹²โยธิน คันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวีต, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529), หน้า 61.

¹³สุณิรัตน์ ดาวดวงน้อย, “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2548, หน้า 7.

¹⁴ฉิชากร กุปตยานนท์, “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”, รายงานการศึกษาระบบบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, หน้า 9.

4. ตัวแปรปัจจัยภายในทุกตัวรวมกัน ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าตัวแปรภายนอกบางตัว และในทางตรงข้ามตัวแปรปัจจัยภายนอกทุกตัวรวมกันย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในบางตัว¹⁵

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปในทางบวก เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งด้านวัตถุและจิตใจ อันเกิดจากตัวแปรปัจจัยภายใน และตัวแปรปัจจัยภายนอก นั่นคือ คนเราจะรู้สึกผิดหวังก็เพราะสิ่งที่ได้รับต่ำกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังไว้ และจะเกิดความรู้สึกประทับใจสูงสุด เมื่ออรรถประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการมากกว่าความต้องการที่เขาได้ตั้งไว้

2.2.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1) ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2) ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3) การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบ ที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ผู้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

¹⁵ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2550, หน้า 5.

4) เพื่อนร่วมงาน (Co - worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพึงพอใจของบุคคล คือ

4.1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่จะทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและการให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากในกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่ กันดีและมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน จะมีประโยชน์ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5)สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Service) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานให้นานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้น ก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีสองลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพึงพอใจที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ¹⁶

¹⁶ศุภนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, การบริหารการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2526), หน้า 81.

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ที่แสดงผลออกมา ในลักษณะผลลัพธ์สูงสุดของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือลบ หรือ ไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าก็ได้

2.2.3 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่สมาชิกจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ Expectations นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ เป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น Performance กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง Confirmation กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำนับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน Disconfirmation ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง Discrepancy ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็น

ระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากนักก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ¹⁷

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ซึ่งเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พอใจ

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ อาทิ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจหลักคั่นให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ประชาชนมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ พัดลม สมุดเงินฝากสัจจะ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

¹⁷เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”, รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, หน้า 20.

5. ขบวนการบริการ มีวิธีนำเสนอบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ เช่น นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล¹⁸

จูดาร์ตัน หิรัญเมฆาวณิช ได้อธิบายถึง “ความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน” คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ แก่ความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า¹⁹

ชาญชัย ราชโคตร ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ และได้เสนอแนวความคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory) คือความรู้สึกของประชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

¹⁸เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

¹⁹จูดาร์ตัน หิรัญเมฆาวณิช, “การบริหารที่มีคุณภาพ”, นักบริหาร, 20 (4), (ตุลาคม-ธันวาคม 2543) : 58 – 60.

ดังนั้น ประชาชนจะเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำให้งานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริหารงานประสบผลสำเร็จ²⁰

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “ความพึงพอใจของผู้บริการ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการ” ในทางตรงกันข้าม “ความพึงพอใจ” หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ ได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้บริการ²¹

ภัทรวุฒิ อุดภริระ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้บริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จาก ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

²⁰ชาญชัย ราชโคตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2544, หน้า 19.

²¹จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), 2542, หน้า 19.

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกถึงการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระจาด - จดหมายซอง เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการให้กระบวนการบริการที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล²²

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ซึ่งความรู้สึกทางบวกนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยปัจจัย ได้แก่ สถานที่ ข้อมูลข่าวสารในทางบวก บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ บทบาทต่อการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสถานที่

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

²²ภัทรวุฒิ อุตภีระ, "คุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่", การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2541, หน้า 19.

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง²³

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม²⁴

สงครามชัย ลีทองดี ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อน โขน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง²⁵

²³ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538), หน้า 12.

²⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 6-7.

²⁵สงคราม ลีทองดี, การจัดการสาธารณสุข, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544), หน้า 14.

สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้าง ความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

การให้บริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องพร้อมทั้งด้านการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการให้บริการที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรม และพฤติกรรมในการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. กิจกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการแสดงให้ปรากฏ ผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้ 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางทัศนคติความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทาง หรือ กายกรรม
- 2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม²⁶

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การให้บริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการให้บริการที่ประทับใจ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

²⁶เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, หน้า 14-15.

2.3.2 คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุกับส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการคือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุส่วนนี้ เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหน จนกว่าได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้มีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไป

3. เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่รายเดียว

4. มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไรที่ไหน อย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการที่ให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจจากการให้บริการแต่ละครั้ง มีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้น

5. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอนซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือไว้ไม่อาจเก็บไว้ใช้ใน

คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งนี้ที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด²⁷

2.3.3 การเลือกให้บริการ

การใช้วิธีการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ บางครั้งอาจเรียกว่า “เทคนิคการให้บริการ” ในการต้อนรับลูกค้าที่มีหลักและวิธีในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อน โยน และให้เกียรติลูกค้าเสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างขุ่นเคือง
7. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่างแสรังทำ
9. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

เสรี วงศ์มณฑา ได้กล่าวถึงคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งลักษณะที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสภาพทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

²⁷ ฤกษ์ สัทธเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ๆ เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมต่อบริการ ต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งผลงาน คุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย²⁸

2.3.4 การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะโดยหลักทั่วไปแล้ว ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้การบริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของหน่วยงานใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Provide) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการคือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ความต้องการของผู้รับบริการการบริการนั้น มีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ດີนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

กฤษณะ สิทธิเดชะ ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

หลักการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

²⁸ เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536), หน้า 29.

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย²⁹

กุลธร ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการมี 5 ประการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย
2. หลักความต่อเนื่อง กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป³⁰

พงษ์เทพ ลีบุตร ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

²⁹ กฤษณะ สิทธิเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 25.

³⁰ กุลธร ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 20-21.

3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยให้เหมาะสมแก่ความจำเป็น

4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการ โดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย³¹

ชวงส์ นายบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการซึ่งอาจเรียบง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการทัศนคติ ที่ว่าการให้บริการเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อกับราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองตนเองว่า มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ มีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจที่ราษฎรแสดงความคิดเห็น ได้แข็งเป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่ติดต่อและขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

³¹พงษ์เทพ ลีตบุตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับโครงสร้างใหม่”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 20.

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะได้รับความเห็นหรือโต้แย้งเหตุผลได้อย่างเต็มที่³²

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ ซึ่งกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจการบริการ มีทั้งในองค์กรทั่วไปหรือองค์กรภาครัฐ การบริการที่ดีนั้นต้องตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพอใจประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานทะเบียนราษฎร

1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดในสถานพยาบาล หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้ง จะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

1.1) เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้าน หรือ บิดา มารดา เป็นผู้แจ้ง

1.2) เด็กเกิดนอกร้าน บิดา หรือ มารดาของเด็ก เป็นผู้แจ้ง

1.3) เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การเกิดให้กับ บิดา มารดา นำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.4) เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อกรมประชาสงเคราะห์

1.5) ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วันนับแต่วันเกิดนอกร้าน ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2. การแจ้งตาย

2.1) คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้ง กรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

2.2) คนตายนอกร้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

2.3) คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การตายให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

³² ชวงส์ ฉายะบุตร, การให้บริการครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (เทศบาล : โรงพิมพ์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 56.

2.4) ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายระยะเวลาการแจ้งได้ แต่ต้องไม่เกิน 7 วันนับแต่วันตายหรือวันพบศพ กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งตายภายในเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มิชื่อ ในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.1) ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมาย เว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้าน ที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2) ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือแจ้งย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

4.1) กรณีตกรับตรวจตรวจสอบทะเบียนบ้านเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2) กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิม ที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3) กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศ ทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็น คนไทย

4.4) กรณีอ้างถึงว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5) กรณีเด็กอนาถา

4.6) กรณีบุคคลที่ลงรายการ ในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่ม

4.7) กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8) กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9) กรณีคน ไม่มีสัญชาติไทยแต่มาขอรับสัญชาติไทย

4.10) กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศไทยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมาย หรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.12) สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

4.12.1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

4.12.2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

4.12.3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

5.1) กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.2) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3) กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

5.4) กรณีบุคคลสาบสูญ ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เข้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำ แล้วแต่กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

6.1) ทะเบียนบ้าน และ สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2) สูติบัตร และ ทะเบียนคนเกิด

6.3) มรณบัตร และ ทะเบียนคนตาย

6.4) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายแก่เจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติหลักฐานที่ใช้แจ้งในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับปี พ.ศ.2549 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

7.1) การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องมีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดบุคคล หรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับเอกสารดังกล่าว ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม

7.2) การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือ ซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2) บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว หัองแถวหรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จ แต่กรณีฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท³³

อัตราค่าธรรมเนียมสำหรับงานทะเบียนราษฎร

1. การออกบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ตามมาตรา 5

- | | |
|---|----------------|
| 1) กรณีทำบัตรครั้งแรก หรือบัตรเดิมหมดอายุ | ฉบับละ 100 บาท |
| 2) กรณีบัตรเดิมสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญ | ฉบับละ 100 บาท |
| 3) กรณีเปลี่ยนบัตรเนื่องจากการแก้ไขรายการผู้ถือบัตร | ฉบับละ 100 บาท |

2. การขอคัดสำเนา หรือคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียน หรือบัตรประจำตัวตามมาตรา 6 ฉบับละ 100 บาท

3. การขอคัดสำเนา หรือคัดและรับรองสำเนารายการข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามตรา 14 (1) ฉบับละ 100 บาท

4. การแจ้งเกิด ตามมาตรา 18 วรรคสาม การแจ้งตาย ตามมาตรา 21 วรรคสี่ หรือการแจ้งย้ายที่อยู่ ตามมาตรา 30 วรรคสอง หรือ วรรคสี่ ฉบับละ 100 บาท

5. การขอรับสำเนาทะเบียนบ้าน ตามมาตรา 39 วรรคสอง ฉบับละ 100 บาท³⁴

การบริหารงานในสำนักทะเบียน การบริหารงานในสำนักทะเบียน มีหลักเกณฑ์ สำคัญ ๆ ได้แก่

³³สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, คู่มือปฏิบัติงาน ประจำปี 2552 การทะเบียนราษฎร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาธาธาธาธา, 2552), หน้า 16-18.

³⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 93.

1. การแบ่งงานและมอบหมายงาน ซึ่งจะต้องมีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร คำสั่งต้องปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ปริมาณงานและภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะต้องสมดุลและเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของแต่ละคน ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การควบคุมงาน ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบควบคุมกำกับดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคขัดข้องได้ทันที โดยจะต้องตรวจสอบควบคุมดูแล ตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา

3. ขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้บังคับบัญชา เช่น นายอำเภอ หัวหน้าฝ่าย ปลัดอำเภอ ทุกคน จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ติดกับเจ้าหน้าที่ทุกคน สามารถเป็นที่เลื่อมใสและเป็นที่ยกย่องที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ สอบถามและดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีและได้รับความเป็นธรรม หากเป็นไปได้อาจจัดสรรสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น จัดอาหารกลางวันราคาประหยัด หรือ ให้นำเหน็จความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษ

4. วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จะต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายเอกสารซึ่งนอกจากจะมีเพียงพอแล้วต้องดูแลรักษาให้สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ

5. การประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียง จะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัสดี ตำรวจ สาธารณสุข ที่ดิน ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และราบรื่น ซึ่งอาจจะกระทำโดยการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ การอบรมประชุมชี้แจงร่วมกัน การปฏิบัติงานร่วมกันในบางครั้ง³⁵

การให้บริการประชาชน ในการให้บริการประชาชนมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้แก่

1. การจัดเวรบริการประชาชน จะต้องมีการจัดเวรบริการประชาชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างความอบอุ่นคุ้นเคยแก่ผู้มาติดต่อ ยังเป็นการก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชน และสามารถตรวจสอบควบคุมกำกับดูแล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

³⁵วรกิตติ ศรีทิพากร, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2542, หน้า 42.

2. การให้การต้อนรับแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ผู้มาติดต่อจะได้รับการต้อนรับจากการบริการประชาชนแล้ว เมื่อผู้มาติดต่อที่สำนักทะเบียน เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนจะต้องให้การต้อนรับแก่ผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดียิ่ง เจ้าหน้าที่ทุกคนถือว่าเป็นนักประชาสัมพันธ์

3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนทุกคนจะต้องสามารถชี้แจง แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อเข้าใจและพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนหลัง โดยคำนึงความเป็นธรรมและเสมอภาค รวมทั้งต้องให้บริการด้วยความจริงใจและจริงจัง อันจะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความพึงพอใจแล้วกลับไปด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แม้ว่างานบางอย่างไม่สามารถสำเร็จในวันนั้นก็ต้องชี้แจงให้ทราบถึงปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ว่าจะสำเร็จได้ต้องทำอย่างไร

5. การติดตามผลงาน จะต้องมีการตรวจสอบตามผลงานเป็นประจำทุกวันจากผู้บังคับบัญชา เช่น นายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่าย นายอำเภอ เพื่อขจัดปัญหางานค้างและงานล่าช้า

6. การจัดสถานที่สำคัญสำหรับผู้มาติดต่อ ซึ่งจะต้องจัดสถานที่นั่งให้แก่ผู้ที่มาติดต่อ จัดที่นั่งให้แก่ผู้ที่มารอ จัดสถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น จัดหาน้ำดื่ม จัดที่อ่านหนังสือ จัดตั้งที่เขียนูหรี่ จัดตั้งที่ทิ้งขยะ ดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดและใช้การดี

7. การคิดตัวอย่างก่อนกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อสามารถกรอกแบบพิมพ์ได้ด้วยตัวเอง และถูกต้อง อันจะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ³⁶

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่ถูกต้องจะพิจารณาจากเอกสารการทะเบียนที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติจัดทำไปแล้ว ก็จะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ ซึ่งจะทำให้เอกสารการทะเบียนเป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีผลสมบูรณ์ และสถิติข้อมูลทางทะเบียนเป็นสถิติที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง การพิจารณาความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ต้องพิจารณาตามกฎหมาย ระเบียบ

³⁶วีรพล รัตนภาสกร, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2543, หน้า 38.

2.5 ระเบียบพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร

การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักทะเบียน นายทะเบียน และเจ้าหน้าที่ทะเบียน มีหน้าที่หลักคือ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรซึ่งอยู่ภายในกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เรียกว่า “พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534” เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2534 ได้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

มาตรา 2 (1) พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวัน นับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 1 ให้ยกเลิก

(1) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499

(2) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 234 ลงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2515

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“การทะเบียนราษฎร” หมายความว่า งานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

“ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร” หมายความว่า ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับชื่อ ชื่อสกุล เพศ วัน เดือน ปีเกิด และตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดา มารดา หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่นที่จำเป็น เพื่อดำเนินงานทะเบียนต่าง ๆ ในพระราชบัญญัตินี้

“เลขประจำตัว” หมายความว่า เลขประจำตัวประชาชนที่นายทะเบียนออกให้แก่บุคคลแต่ละคน

“บ้าน” หมายความว่า โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง และให้หมายความรวมถึงแพ หรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่ หรือยานพาหนะอื่น ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

“ทะเบียนบ้าน” หมายความว่า ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้าน ซึ่งแสดงเลขประจำบ้าน และรายการของคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน

“ทะเบียนคนเกิด” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด

“ทะเบียนคนตาย” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย

“ทะเบียนบ้านกลาง” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลาง กำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน

“เจ้าบ้าน” หมายความว่า ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครองบ้าน ในฐานะเป็นเจ้าของ ผู้เช่า หรือในฐานะอื่นใดก็ตาม

ในกรณีที่ไม่มีปรากฏเจ้าบ้าน หรือเจ้าบ้านไม่อยู่ ตาย สูญหาย สาบสูญ หรือไม่สามารถปฏิบัติกิจการได้ ให้ถือว่าผู้มีหน้าที่ดูแลบ้านในขณะนั้นเป็นเจ้าบ้าน

“ผู้อยู่ในบ้าน” หมายความว่า ผู้ซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

“อำเภอ” ให้หมายความรวมถึง กิ่งอำเภอ

“ท้องถิ่น” หมายความว่า กรุงเทพมหานคร เทศบาล เมืองพัทยา และหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่น ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง โดยอนุมัติรัฐมนตรี กำหนดให้เป็นท้องถิ่นตามพระราชบัญญัตินี้

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนสาขา นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนเฉพาะกิจ และนายทะเบียนผู้รับแจ้ง และให้หมายความรวมถึง ผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน หรือผู้ช่วยนายทะเบียน

“นายทะเบียนผู้รับแจ้ง” หมายความว่า นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลาง ได้กำหนดให้มีหน้าที่เกี่ยวกับ การแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสร้างบ้านใหม่ การรื้อบ้าน และการกำหนดเลขประจำบ้าน โดยได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ดังกล่าวไว้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 5 ให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวง กำหนดหรือยกเว้นการปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การสำรวจตรวจสอบ หรือปรับปรุงการทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำบัตรประจำตัว หรือการอื่นใดอันเกี่ยวกับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยสัญชาติได้

มาตรา 6 ผู้มีส่วนได้เสียจะขอตรวจหรือคัดสำเนารายการ หรือให้นายทะเบียนคัดและรับรอง ซึ่งสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย ได้ที่สำนักทะเบียนในวันเวลาราชการเมื่อได้รับคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนดำเนินการโดยเร็ว

มาตรา 7 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ กับออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียมและกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวงนั้น กฎกระทรวง เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้³⁷

หมวด 1 สำนักทะเบียนและนายทะเบียน

มาตรา 8 ให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนี้

(1) สำนักทะเบียนกลาง มีผู้อำนวยการทะเบียนกลาง รองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร

ให้อธิบดีกรมการปกครองเป็นผู้อำนวยการทะเบียนกลาง มีอำนาจออกระเบียบหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดแบบพิมพ์เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และแต่งตั้งรองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

(2) สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร

ให้ปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และอาจมอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการซึ่งไม่ต่ำกว่าระดับกองในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนกรุงเทพมหานครได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

(3) สำนักทะเบียนจังหวัด มีนายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัด

ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนจังหวัด และอาจมอบอำนาจให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัดปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนจังหวัดได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด

³⁷สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา โขนิตตันติบุญย์, รวมกฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์ จำกัด, 2548), หน้า 523-524.

(4) สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอยกเว้นในเขตท้องถื่นตาม (5)

ให้นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และอาจมอบอำนาจให้ปลัดอำเภอคนใดคนหนึ่งปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนอำเภอได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

(5) สำนักทะเบียนท้องถื่น มีนายทะเบียนท้องถื่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถื่นเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถื่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถื่นนั้น ๆ

ให้ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมืองพัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถื่น เป็นนายทะเบียนท้องถื่น และอาจมอบอำนาจให้รองปลัดเทศบาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต รองปลัดเมืองพัทยา หรือรองหรือผู้ช่วยหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถื่นนั้นปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถื่นได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถื่น

ให้นำความในมาตรา 39 และมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 9 ในกรณีจำเป็นต้องมีสำนักทะเบียนสาขา หรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจในเขตท้องที่ที่สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถื่น แล้วแต่กรณี ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจัดตั้งและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร สำหรับสำนักทะเบียนสาขา หรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจ ในเขตท้องที่ของสำนักทะเบียนดังกล่าว และให้นายอำเภอ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมืองพัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถื่นนั้น แล้วแต่กรณี แต่งตั้งนายทะเบียนและผู้ช่วยนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดังกล่าว ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ

มาตรา 10 เพื่อความถูกต้องของการทะเบียนราษฎร ให้นายทะเบียนมีอำนาจเรียกเจ้าบ้าน หรือบุคคลใด ๆ มาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้แสดงหลักฐานต่าง ๆ ได้ตามความจำเป็น และเมื่อมีเหตุอันควรสงสัย ให้มีอำนาจเข้าไปสอบถามผู้อยู่ในบ้านใด ๆ ได้ ตามอำนาจหน้าที่ แต่ต้องแจ้งให้เจ้าบ้านทราบก่อน ทั้งนี้ ให้กระทำได้ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก

ในการเข้าไปสอบถามตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนแสดงบัตรประจำตัวตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในกรณีปรากฏหลักฐานเชื่อได้ว่า การดำเนินการแจ้ง การรับแจ้งการบันทึก หรือการลงรายการเพื่อดำเนินการจัดทำหลักฐานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ ได้ดำเนินการไปโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ หรือโดยอำนาจ หรือโดยมีรายการข้อความผิดจากความเป็นจริง ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งไม่รับแจ้ง จำหน่ายรายการทะเบียน เพิกถอนหลักฐานทะเบียน และดำเนินการแก้ไขข้อความรายการทะเบียนให้ถูกต้อง แล้วแต่กรณี

มาตรา 11 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

หมวด 2 การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการเก็บรักษาและควบคุมการทะเบียนราษฎร การตรวจสอบ พิสูจน์ตัวบุคคล และประมวลผลข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ให้สำนักทะเบียนกลางดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด และปรับปรุงข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรให้ตรงต่อความเป็นจริงอยู่เสมอ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 13 การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ตามมาตรา 12 ไม่รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลของบุคคลดังต่อไปนี้

- (1) รายได้
- (2) ประวัติอาชญากรรม
- (3) การชำระ หรือไม่ชำระภาษีอากร
- (4) ข้อมูลที่คณะรัฐมนตรีกำหนด หรือ
- (5) ข้อมูลที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องแจ้ง

มาตรา 14 บุคคลผู้มีหน้าที่แจ้งการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เจ้าของประวัติซึ่งปรากฏในข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ตามมาตรา 12 หรือผู้แทนโดยชอบธรรม ในกรณีเจ้าของประวัติเป็นผู้เยาว์ ผู้อนาถ ในกรณีเจ้าของประวัติเป็นคนไร้ความสามารถ หรือทายาทเจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจจากบุคคลดังกล่าวข้างต้น อาจขอให้นายทะเบียนดำเนินการได้ที่สำนักทะเบียน ในวัน เวลาราชการ ดังนี้

(1) คัดและรับรองเอกสารข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ตามมาตรา 12 และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(2) แก้ไขเพิ่มเติม ลบ หรือทำให้ทันสมัย ซึ่งข้อมูลใด ๆ ในข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร เพื่อให้เกิดความถูกต้องตามความเป็นจริง

เมื่อได้รับคำขอตาม (2) ให้นายทะเบียนมีคำสั่งโดยเร็ว คำสั่งของนายทะเบียนที่ไม่รับคำขอ หรือไม่ดำเนินการตามคำขอทั้งหมดหรือบางส่วนให้อุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ภายในสิบห้าวันนับแต่วันรับทราบคำสั่งจากนายทะเบียนกลาง

เงื่อนไข หลักเกณฑ์ และวิธีการแก้ไขเพิ่มเติม ลบ หรือทำให้ทันสมัยซึ่งข้อมูลใด ๆ ในข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร และการอุทธรณ์ให้กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 15 ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ อาจขอให้นายทะเบียนจัดส่งสำเนาเอกสาร ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรได้ ทั้งนี้เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐนั้น

หากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ มีความประสงค์จะเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ ประโยชน์จากข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร นายทะเบียนอาจอนุญาตให้เชื่อมโยงได้เฉพาะข้อมูลที่ ปรากฏภายในทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย เท่านั้น

มาตรา 16 ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ให้ผู้อำนวยการ ทะเบียนกลาง กำหนดเลขประจำตัวแก่บุคคลที่อยู่ในราชอาณาจักร คนละหนึ่งเลข โดยไม่ซ้ำกัน

การยกเว้นการให้เลขประจำตัวแก่บุคคล ให้กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 17 ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรต้องถือเป็นความลับ และให้นายทะเบียนเป็นผู้เก็บ รักษา และใช้เพื่อการปฏิบัติตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้เท่านั้น ห้ามมิให้ผู้ใดเปิดเผย ข้อความหรือตัวเลขนั้นแก่บุคคลใด ๆ ซึ่งไม่มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือแก่ สาธารณชน เว้นแต่ผู้มีส่วนได้เสียขอทราบเกี่ยวกับสถานภาพทางครอบครัวของผู้ที่ตนจะมี นิติสัมพันธ์ด้วย หรือเมื่อมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่การสถิติ หรือเพื่อประโยชน์แก่การรักษา ความมั่นคงของรัฐ หรือการดำเนินคดีและการพิจารณาคดี หรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและ ไม่ว่าในกรณีใด จะนำข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรไปใช้เป็นหลักฐานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย แก่เจ้าของข้อมูลมิได้³⁸

หมวด 3 คนเกิด คนตาย

มาตรา 18 เมื่อมีคนเกิดให้แจ้งการเกิด ดังต่อไปนี้

(1) คนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้าน หรือบิดา หรือมารดา แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่คนเกิดในบ้านภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด

³⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 525 - 528.

(2) คนเกิดนอกบ้าน ให้บิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกบ้าน หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนดให้แจ้งภายหลังได้ แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันเกิด

การแจ้งตาม (1) และ (2) ให้แจ้งตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด พร้อมทั้งแจ้งชื่อคนเกิดด้วย

มาตรา 19 ผู้ใดพบเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กอ่อนซึ่งถูกทอดทิ้งให้นำเด็กนั้นไปส่งและแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์แห่งท้องที่ที่ตนพบเด็กนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจรับเด็กไว้ ให้บันทึกการรับตัวเด็กตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด แล้วนำเด็กส่งเจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์ เมื่อเจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์ได้รับตัวเด็กไว้แล้ว ให้แจ้งการมีคนเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

มาตรา 20 เมื่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งได้รับแจ้งการมีคนเกิดตามมาตรา 18 หรือมาตรา 19 แล้ว ให้ออกสูติบัตรเป็นหลักฐานแก่ผู้แจ้ง

สำหรับการแจ้งการเกิดของเด็ก ตามมาตรา 19 ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งรับแจ้งตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด โดยมีข้อเท็จจริงเท่าที่สามารถจะทราบได้

มาตรา 21 เมื่อมีคนตายให้แจ้งการตาย ดังต่อไปนี้

(1) คนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตาย ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาพบศพ

(2) คนตายนอกบ้าน ให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพ แล้วแต่กรณี หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ ในกรณีเช่นนี้จะแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้

กำหนดเวลาให้แจ้งตาม (1) และ (2) ถ้าในท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวก ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง อาจขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

การแจ้งตาม (1) และ (2) ให้แจ้งตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด พร้อมทั้งแจ้งชื่อผู้แจ้งด้วย

มาตรา 22 เมื่อมีการแจ้งตามมาตรา 21 ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งออกมรณบัตรเป็นหลักฐานให้แก่ผู้แจ้ง เว้นแต่เป็นกรณี ตามมาตรา 25

มาตรา 23 เมื่อมีคนเกิดหรือคนตาย ผู้ทำคลอดหรือผู้รักษาพยาบาลต้องออกหนังสือรับรองการเกิดหรือการตาย ตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด ให้แก่ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้งตามมาตรา 18 หรือ มาตรา 21

มาตรา 24 ห้ามมิให้ผู้ใดเก็บ ฝัง เผา ทำลาย หรือย้ายศพ ไปจากสถานที่หรือบ้านที่มีการตาย เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

เมื่อได้รับอนุญาตตามวรรคหนึ่งแล้ว ห้ามมิให้เก็บ ฝัง เผา ทำลายหรือย้ายศพผิดไปจากสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาตนั้น เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องย้ายศพ เพื่อความปลอดภัยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ให้พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจมีอำนาจกระทำได้

มาตรา 25 ถ้ามีเหตุอันควรสงสัยว่าคนตายด้วยโรคติดต่ออันตรายหรือตาย โดยผิดธรรมชาติ ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งรีบแจ้งต่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ตามกฎหมาย ว่าด้วยโรคติดต่ออันตราย หรือพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ และให้รอการออกมรณบัตรไว้ก่อนจนกว่าจะได้รับความเห็นชอบจากเจ้าพนักงานดังกล่าว

มาตรา 26 ให้นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี จัดทำทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย จากสูติบัตรและมรณบัตรตามแบบพิมพ์ และวิธีการที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 27 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย หรือสูติบัตรและมรณบัตร ให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 28 ให้กงสุลไทยหรือข้าราชการสถานทูตไทย ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียน มีหน้าที่รับจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักรสำหรับคนสัญชาติไทยและคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หลักฐานการจดทะเบียนดังกล่าวให้ใช้เป็นสูติบัตรและมรณบัตร

ถ้าในที่สุดซึ่งมีการเกิดหรือการตายตามวรรคหนึ่ง ไม่มีกงสุลไทยหรือสถานทูตไทยประจำอยู่ ให้ใช้หลักฐานการเกิดหรือการตายที่ออกโดยรัฐบาลของประเทศนั้น ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศได้แปลและรับรองว่าถูกต้องเป็นหลักฐานสูติบัตรและมรณบัตรได้

การจดทะเบียนคนเกิดและคนตายตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

หมวด 4 การย้ายที่อยู่

มาตรา 29 ผู้ใดมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านใด ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้นั้นอยู่และมีภูมิลำเนาอยู่ ณ ที่นั้น

มาตรา 30 ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งดังต่อไปนี้

(1) เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้าน ให้แจ้งการย้ายออกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก

(2) เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้ามาในบ้าน ให้แจ้งการย้ายเข้ามาภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ย้ายเข้ามาในบ้าน

นอกจากกรณีตาม (1) และ (2) ผู้ย้ายที่อยู่จะเป็นผู้แจ้งการย้ายออกและย้ายเข้า โดยไปแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่ภายในสิบห้าวันนับแต่วันย้ายออกก็ได้ โดยให้นำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมด้วยคำยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าบ้านที่เข้าไปอยู่ใหม่ แสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การแจ้งย้ายตามมาตรา 30 ให้แจ้งตามแบบพิมพ์ใบแจ้งย้ายที่อยู่ของผู้ว่าการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 31 ในการแจ้งการย้ายที่อยู่เข้าในบ้านใด ถ้านายทะเบียนผู้รับแจ้งเห็นว่าผู้ย้ายเข้ามาอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นคราวเดียวหรือหลายคราว และเมื่อได้ตรวจสภาพบ้านแล้วเห็นว่า การย้ายเข้าอยู่ในบ้านจะเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยสาธารณสุข นายทะเบียนผู้รับแจ้งมีอำนาจไม่รับแจ้งการย้ายเข้าอยู่ในบ้านได้

มาตรา 32 การแจ้งย้ายผู้ใดเข้าอยู่ในบ้าน ตามมาตรา 30 (2) เจ้าบ้านต้องนำหลักฐานการย้ายออกของผู้นั้น ตามมาตรา 30 (1) ไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งด้วย ทั้งนี้ มิให้นำความในมาตรานี้มาใช้แก่กรณีดำเนินการย้าย ตามมาตรา 30 วรรคสอง และกรณีผู้ย้ายเข้ามาจากต่างประเทศโดยมีหลักฐาน

มาตรา 33 เมื่อผู้อยู่ในบ้านใดออกจากบ้านที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ไปอยู่ที่อื่นเกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน และเจ้าบ้านไม่ทราบที่ผู้นั้นไปอยู่ที่ใด ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายในสามสิบวันนับแต่วันครบหนึ่งร้อยแปดสิบวัน โดยระบุว่าไม่ทราบที่อยู่ และให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งเพิ่มชื่อและรายการผู้นั้นในทะเบียนบ้านกลาง

หมวด 5 ทะเบียนบ้าน

มาตรา 34 ให้ทุกบ้านมีเลขประจำบ้าน บ้านใดยังไม่มีเลขประจำบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง เพื่อขอเลขประจำบ้านภายในสิบห้าวันนับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ

ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้ง กำหนดเลขประจำบ้านให้แก่ผู้แจ้งซึ่งมีบ้านอยู่ในเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่นภายในเจ็ดวัน ถ้ามีบ้านอยู่นอกเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่น ให้กำหนดเลขประจำบ้านภายในสามสิบวัน

ให้เจ้าบ้านติดเลขประจำบ้านไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ชัดเจน

ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจะกำหนดให้มีทะเบียนบ้านชั่วคราวตามระเบียบ เพื่อประโยชน์แก่การตรวจสอบทางทะเบียนก็ได้

มาตรา 35 ถ้ามีบ้านอยู่หลายหลังในบริเวณเดียวกัน ให้กำหนดเลขประจำบ้านเพียงเลขเดียว แต่ถ้าเจ้าบ้านประสงค์จะกำหนดเลขประจำบ้านเพิ่มขึ้นอีก ให้ยื่นขอต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขประจำบ้านทุกห้องหรือทุกห้องชุด โดยถือว่าห้องหรือห้องชุดหนึ่ง ๆ เป็นบ้านหลังหนึ่ง

มาตรา 36 ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น จัดทำทะเบียนบ้านไว้ทุกบ้าน

การจัดทำทะเบียนบ้านให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 37 การเพิ่มชื่อและรายการของบุคคลลงในทะเบียนบ้าน หรือทะเบียนบ้านกลาง ให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 38 ให้มีทะเบียนบ้านสำหรับบุคคลที่เข้าเมืองโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ต่างหากจากทะเบียนบ้าน ตามมาตรา 36 ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง มีอำนาจออกระเบียบกำหนดแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านสำหรับบุคคลดังกล่าว และแบบพิมพ์อื่น ๆ

มาตรา 39 ให้นายทะเบียนอำเภอและนายทะเบียนท้องถิ่น มอบสำเนาทะเบียนบ้านให้เจ้าบ้านเก็บรักษา เมื่อมีการเพิ่ม เปลี่ยนแปลง หรือจำหน่ายรายการในทะเบียนบ้าน ให้เจ้าบ้านนำสำเนาทะเบียนบ้านไปให้นายทะเบียนบันทึกรายการให้ถูกต้องตรงกับต้นฉบับทุกครั้ง

ถ้าสำเนาทะเบียนบ้านชำรุดจนใช้การไม่ได้ หรือสูญหาย ให้เจ้าบ้านขอรับสำเนาทะเบียนบ้านใหม่ได้ และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เมื่อผู้อำนวยการทะเบียนกลางเห็นว่า ไม่มีความจำเป็นต้องมีสำเนาทะเบียนบ้านต่อไป ในเขตสำนักทะเบียนใด ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางมีอำนาจยกเลิกการใช้สำเนาทะเบียนบ้านในเขตสำนักทะเบียนนั้น โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 40 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้านหรือสำเนาทะเบียนบ้าน ให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 41 ผู้ใดรื้อบ้านซึ่งมีเลขประจำบ้านโดยผู้นั้นไม่ประสงค์จะปลูกบ้านในที่ดินนั้นอีกต่อไป หรือรื้อเพื่อไปปลูกในที่อื่น ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายในสิบห้าวันนับแต่วันรื้อเสร็จ

มาตรา 42 การย้ายบ้านซึ่งเคลื่อนย้ายได้ หรือการย้ายแพ หรือเรือ หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่ประจำไปอยู่ หรือจอด ณ ที่อื่น ถ้าอยู่หรือจอดเกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน เจ้าบ้านต้องแจ้งการย้ายออกและย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่หรือจอดใหม่ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันครบกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน³⁹

หมวด 6 การสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร

มาตรา 43 เพื่อประโยชน์ของการทะเบียนราษฎร ให้มีการสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร บางท้องที่หรือทั่วราชอาณาจักรได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา 44 เมื่อได้ตราพระราชกฤษฎีกา ตามมาตรา 43 แล้วให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายเป็นหนังสือ มีอำนาจเข้าไปในบ้านในเขตท้องที่ที่พระราชกฤษฎีกากำหนดเพื่อสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเท่าที่จำเป็น ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก

ให้เจ้าบ้านชี้แจงตอบคำถามตามความจริง และให้ลงลายมือชื่อในรายการสำรวจตรวจสอบเพื่อรับรองข้อความในรายการที่สำรวจตรวจสอบนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนแสดงบัตรประจำตัวข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ หรือบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมด้วยหนังสือหลักฐานแห่งการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ แก่เจ้าบ้านก่อนเข้าไปสำรวจตรวจสอบ

มาตรา 45 ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางรวบรวมรายงานยอดจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ที่มีอยู่ในวันที่ 31 ธันวาคม ของปีที่ล่วงมา และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

การประกาศยอดจำนวนราษฎร ตามความในวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

หมวด 7 การมอบหมายให้แจ้งแทน

มาตรา 46 ในกรณีการแจ้งตามมาตรา 18 มาตรา 21 มาตรา 30 มาตรา 32 มาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 41 และมาตรา 42 ถ้าผู้มีหน้าที่ต้องแจ้ง ได้มอบหมายให้ผู้ใด ไปแจ้งแทน และเมื่อผู้ได้รับมอบหมายได้แจ้งต่อผู้มีหน้าที่รับแจ้งตามมาตรานั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้มีหน้าที่นั้นได้แจ้งแล้ว

³⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 529 - 533.

การปฏิบัติตามมาตรา 39 วรรคหนึ่ง หรือวรรคสองของเจ้าบ้าน ว่าด้วยเรื่องสำเนา ทะเบียนบ้าน ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด 8 บทกำหนดโทษ

มาตรา 47 ผู้ใด

(1) ไม่มาตามที่นายทะเบียนเรียก ไม่ยอมชี้แจงข้อเท็จจริง หรือแสดงหลักฐาน หรือ ไม่ยอมให้นายทะเบียนเข้าไปสอบถามในบ้าน ตามมาตรา 10

(2) ไม่ปฏิบัติตามมาตรา 18 มาตรา 19 มาตรา 21 มาตรา 23 มาตรา 30 มาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 39 วรรคหนึ่ง หรือวรรคสอง มาตรา 41 หรือมาตรา 42

(3) ผ่าฝืนมาตรา 24 หรือ

(4) ไม่ยอมให้นายทะเบียนเข้าไปในบ้านเพื่อสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร ไม่ยอมชี้แจง หรือตอบคำถาม หรือ ไม่ยอมลงลายมือชื่อตาม มาตรา 44

ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

มาตรา 48 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 5 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ห้าพันบาท

มาตรา 49 ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 17 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกิน สองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดตามมาตรานี้เป็นนิติบุคคล กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการของนิติบุคคลนั้น ต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้รู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิดนั้น หรือได้จัดการตามสมควร เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดนั้นแล้ว

มาตรา 50 ผู้ใดทำ ใช้ หรือแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จ หรือกระทำการเพื่อให้ตนเอง หรือ ผู้อื่นมีชื่อ หรือมีรายการอย่างหนึ่งอย่างใดในทะเบียนบ้าน หรือเอกสารการทะเบียนราษฎรอื่น โดยมีชอบ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสามปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึง หนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดตามมาตราหนึ่งเป็นคนที่ไม่มีสัญชาติไทยตามกฎหมาย ว่าด้วยสัญชาติ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงห้าปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท

มาตรา 51 ความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียวตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี มีอำนาจเปรียบเทียบได้⁴⁰

⁴⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 534 - 536.

สรุปได้ว่า เนื่องจากกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน จึงมีการปรับปรุง ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราโมทย์ ครองยุทธ และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนคร ขอนแก่น” โดยศึกษาความพึงพอใจในสี่ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และรองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ และจากผลการพิจารณาในรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจอย่างยิ่งสองข้อ คือ การนำระบบคิวมาใช้ และเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย ด้านผู้มาให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจทุกข้อ ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีระดับพอใจสองข้อ คือ ป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ และเอกสารแนะนำต่าง ๆ ส่วนข้อที่สอบถามเกี่ยวกับสายด่วนเพื่อสอบถามข้อมูล พบว่าไม่พึงพอใจด้านอาคารสถานที่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจทุกข้อ⁴¹

วรภรณ์ บุตรพรหม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแขวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนในระดับพอใจทุกข้อ⁴²

⁴¹ปราโมทย์ ครองยุทธ และคณะ, “รายงานการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น”, รายงานการวิจัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2545, 98 หน้า.

⁴²วรภรณ์ บุตรพรหม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแขวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2547, 98 หน้า.

ศิรินารด บัวสอน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าระดับ ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการ/ รัฐวิสาหกิจ⁴³

สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับ มากเหมือนกัน โดยอธิบายเป็นประเด็นต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวังดิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะเรื่องที่ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการมีระบบคิวอย่างชัดเจน และ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่ เทศบาลได้ปรับปรุงการทำงานเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารอย่างทันเวลา เนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลที่ให้บริการผู้ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลควรปรับปรุงและลดเวลาการทำงานด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นมีการบริหารจัดการการทำงานให้ดีขึ้น ควรจะต้องปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่องกิจกรรมรยาทในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่⁴⁴

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล

⁴³ศิรินารด บัวสอน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2548, 110 หน้า.

⁴⁴สุบิน สิงหนาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล วังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหามกุฏ ราชวิทยาลัย), 2550, 103 หน้า.

ไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁴⁵

ศิริการย์ ธนิตสิริโรจน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาวไว้ 3 อันดับแรกได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 และอันดับสุดท้ายได้แก่ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 54.7 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว 2 ด้านคือ ด้านสาธารณูปโภค งานโยธา ทุกกิจกรรมอยู่ในปานกลาง เช่น กิจกรรมการติดตั้งไฟฟ้าและแสงสว่างตามถนนภายในเขตเทศบาล ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.22 และงานรักษาความสะอาดทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการจัดเก็บขยะและผู้จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนด้านการบริการทั่วไปทุกกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ที่ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากคือ บริการยื่นเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน บริการยื่นเสียภาษีบำรุงท้องที่และบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.34⁴⁶

⁴⁵เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, 145 หน้า.

⁴⁶ศิริการย์ ธนิตสิริโรจน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 131 หน้า.

สุนิสา นารถไพรินทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทะเบียนราษฎร ของประชาชนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม อายุ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁴⁷

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่ได้รวบรวมมานั้นมีความเกี่ยวข้องข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยมีประเด็นสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรภาครัฐด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดใน 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

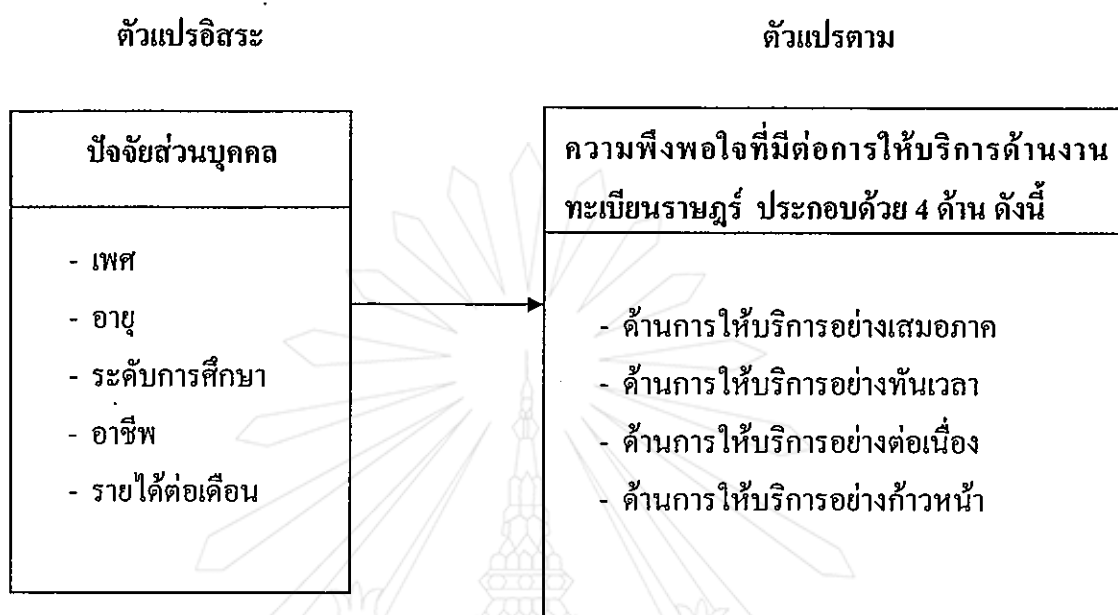
จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ เสรี วงศ์มณฑา⁴⁸ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534⁴⁹ และผลงานวิจัยต่าง ๆ นำมาผสมผสาน สังเคราะห์ วิเคราะห์สรุปความได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมี เพศ อายุ ระดับ

⁴⁷สุนิสา นารถไพรินทร์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานส่วนตำบลเสื่อหัง อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2551, 68 หน้า.

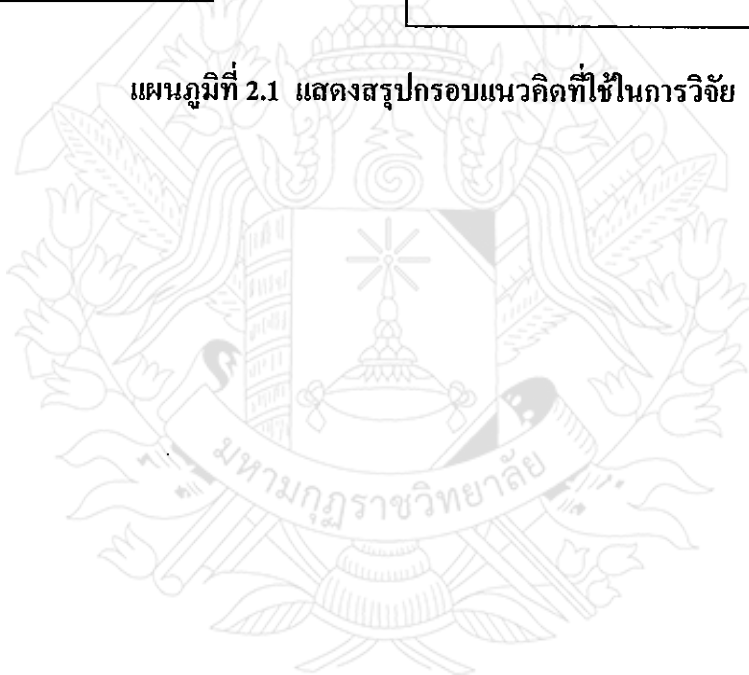
⁴⁸เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, อ่างแล้ว, หน้า 29.

⁴⁹สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา โนมิตตันติบุญย์, รวมกฎหมายปกครอง, อ่างแล้ว, หน้า 523-536.

การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2,985 คน (สถิติจำนวนประชากรตามสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ณ เดือนธันวาคม 2553)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05¹ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน

¹สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 64.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)² โดยการแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2554 ถึง 30 กุมภาพันธ์ 2554 โดยไม่เลือกว่าเป็นคนรู้จักหรือไม่ แต่สามารถให้ข้อมูล ที่ต้องการได้ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ 341 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี 4 ด้าน โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน³ ดังนี้

มีความพึงพอใจ	มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความพึงพอใจ	มาก	ให้	4	คะแนน
มีความพึงพอใจ	ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความพึงพอใจ	น้อย	ให้	2	คะแนน
มีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 58.

³บุญชม ศรีสะอาด, วิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535), หน้า

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม⁴ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยอิสระ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย และ/หรือ กรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เขียนนิยามปฏิบัติการให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละลักษณะที่ต้องการวัด และสร้างข้อคำถาม ตามที่ได้นิยามไว้
4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้ผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1 ทุกข้อ
5. นำแบบสอบถามที่ได้จาก ข้อ 4 ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89
6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 มาจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ไปเรียน นายอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ประสานไปยัง หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในการตอบแบบสอบถามก่อน และให้ลงมือตอบแบบสอบถาม

3. หลังจากผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างลงมือตอบแบบสอบถามแล้ว ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสและนำข้อมูลมาลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปบันทึกในแผ่นข้อมูล (CD) แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F- test และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

3.7.1 หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 45.

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.7.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตร⁶ ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

N แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร⁷ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่า
ร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร⁸ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum fX$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูล
ทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

⁶ เรืองเดียวกัน.

⁷ ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท
วี.อินเตอร์ พรินท์, 2550), หน้า 152.

⁸ ส่องศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 70.

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร⁹ ดังนี้

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum f(X - \bar{X})^2$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.6 การวิเคราะห์โดยหาค่า Z-test จากสูตร¹⁰ ดังนี้

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (df = \infty)$$

\bar{X}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

\bar{X}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน กลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

3.7.7 การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร¹¹ ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.7.8 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 74.

¹⁰เรื่องเดียวกัน, หน้า 84.

¹¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 89.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากน้ำ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้เสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Z	แทน	Z-distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	F-distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
df	แทน	Degree of freedom ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
P-value	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล
*	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตาราง โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม
 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศ อายุ
 ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการ
 ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	48.97
หญิง	174	51.03
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน
 ทั้งสิ้น 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.03 และเป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 167 คน คิดเป็นร้อยละ 48.97

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	99	29.03
40 - 50 ปี	131	38.42
51 ปีขึ้นไป	111	22.55
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 40 - 50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	124	36.36
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	137	40.18
ปริญญาตรี/สูงกว่า	80	23.46
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา มีจำนวนทั้งสิ้น 137 คน คิดเป็นร้อยละ 40.18 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.46 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	145	42.52
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	35.78
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	21.70
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนทั้งสิ้น 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.52 และมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	37.83
10,000-20,000 บาท	126	36.95
20,001 บาท ขึ้นไป	86	25.22
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.83 และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 126คน คิดเป็นร้อยละ 36.95 มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.86	1.14	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.89	1.04	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.02	1.10	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.84	1.15	มาก
รวม	3.90	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เหมือนกันทุกคน	3.88	1.32	มาก
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว	3.81	1.15	มาก
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	3.92	1.15	มาก
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	3.85	1.05	มาก
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ความคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	3.86	1.01	มาก
รวม	3.86	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.85	0.88	มาก
2. ท่านรู้สึกที่ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎร	3.75	1.22	มาก
3. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบ ดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว	4.01	1.10	มาก
4. แม้มีผู้มารับบริการมาก ท่านก็ได้รับการบริการด้วยความ รวดเร็ว	4.01	1.01	มาก
5. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร สามารถรับเรื่องได้ ทุกประเภท ในจุดเดียว ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ขึ้นกว่าเดิม	3.84	0.97	มาก
รวม	3.89	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบ
 ดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และท่านรู้สึก
 ว่าใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้ความสนใจติดตามเรื่อง ที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	3.88	1.08	มาก
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร จะส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	3.84	1.08	มาก
3. การให้บริการช่วงพักกลางวัน ทำให้เกิดความต่อเนื่องใน การบริการ	3.98	1.18	มาก
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้ความสนใจดูแลท่านแม้ การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	4.18	1.07	มาก
5. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎร ในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ ติดต่อไว้	4.20	1.07	มาก
รวม	4.02	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียน
 ราษฎร ในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ
 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้ความสนใจดูแลท่าน แม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว และ
 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร จะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.85	1.09	มาก
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและ แสดงกิริยาจาสุภาพ	3.87	1.16	มาก
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่าน ติดต่อด้วยความเต็มใจ	3.89	1.08	มาก
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	3.79	1.24	มาก
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความตั้งใจให้ งานสำเร็จและมีคุณภาพ	3.78	1.17	มาก
รวม	3.84	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่าน
 ติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการ
 เบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งาน
 สำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามเพศ

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.76	1.08	มาก	3.97	1.12	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.85	1.00	มาก	3.94	1.07	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	1.10	มาก	4.04	1.09	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.77	1.15	มาก	3.90	1.15	มาก
รวม	3.84	1.08	มาก	3.96	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เพศชาย และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพศหญิง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ของประชาชน จำแนกตามอายุ

การให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ								
	ต่ำกว่า 40 ปี			40 - 50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.67	1.18	มาก	3.93	1.07	มาก	3.96	0.43	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.71	1.08	มาก	4.00	0.93	มาก	3.94	1.10	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.88	1.14	มาก	4.04	1.08	มาก	4.12	1.07	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.73	1.11	มาก	3.83	1.17	มาก	3.94	1.16	มาก
รวม	3.75	1.13	มาก	3.95	1.06	มาก	3.99	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อายุต่ำกว่า 40 ปี อายุ 40 - 50 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 40 - 50 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ								
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ อนุปริญญา			ปริญญาตรี/ สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	3.77	1.19	มาก	3.86	1.04	มาก	4.02	1.19	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา	3.82	1.03	มาก	3.85	1.00	มาก	4.08	1.08	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.87	1.13	มาก	4.09	1.06	มาก	4.11	1.08	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.79	1.11	มาก	3.71	1.19	มาก	4.11	1.08	มาก
รวม	3.81	1.12	มาก	3.88	1.07	มาก	4.08	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระดับ
 ประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย
 ต่ำสุด

ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ
 อย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการ
 อย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ								
	เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว			รับจ้าง/พนักงาน บริษัท			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	3.77	1.18	มาก	3.85	1.04	มาก	4.06	1.16	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา	3.91	1.00	มาก	3.73	1.03	มาก	4.13	1.06	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	4.01	1.11	มาก	3.94	1.09	มาก	4.15	1.08	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.82	0.90	มาก	3.68	1.15	มาก	4.12	1.11	มาก
รวม	3.88	1.05	มาก	3.80	1.08	มาก	4.12	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
 เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/พนักงานบริษัท และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับ
 มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านการให้บริการ
 อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการ
 อย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รับจ้าง/พนักงานบริษัท พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา
 คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา
 คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ								
	ต่ำกว่า 10,000 บาท			10,000-20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	3.78	1.19	มาก	3.85	1.04	มาก	4.01	1.38	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา	3.86	1.03	มาก	3.84	0.98	มาก	4.02	1.12	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.92	1.12	มาก	4.06	1.07	มาก	4.10	1.07	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.81	1.11	มาก	3.70	1.20	มาก	4.08	1.09	มาก
รวม	3.84	1.11	มาก	3.87	1.07	มาก	4.05	1.17	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน รายได้ต่ำ
กว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท และ รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 10,000-20,000 บาท พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด

รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา
คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี
 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	167	3.84	1.08	มาก
หญิง	174	3.96	1.11	มาก
รวม	341	3.90	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ
 มาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศชาย

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ
 ต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	Z	P - value
ชาย	167	3.84	1.08	-1.69	0.09
หญิง	174	3.96	1.11		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	167	3.76	1.08	มาก
หญิง	174	3.97	1.12	มาก
รวม	341	3.86	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอ
 ภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศชาย

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 เสมอภาค ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	Z	P - value
ชาย	167	3.76	1.08	-2.58	0.01
หญิง	174	3.97	1.12		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ
 อย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	167	3.85	1.00	มาก
หญิง	174	3.94	1.07	มาก
รวม	341	3.89	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศชาย

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	P - value
ชาย	167	3.85	1.00	-1.07	0.29
หญิง	174	3.94	1.07		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	167	3.99	1.10	มาก
หญิง	174	4.04	1.09	มาก
รวม	341	4.02	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศชาย

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	Z	P - value
ชาย	167	3.99	1.10	-0.63	0.53
หญิง	174	4.04	1.09		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	167	3.77	1.15	มาก
หญิง	174	3.90	1.15	มาก
รวม	341	3.84	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศชาย

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	Z	P - value
ชาย	167	3.77	1.15	-1.55	0.12
หญิง	174	3.90	1.15		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ
 อย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	99	3.75	1.13	มาก
40 - 50 ปี	131	3.95	1.06	มาก
51 ปีขึ้นไป	111	3.99	0.94	มาก
รวม	341	3.90	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออายุ 40 - 50 ปี ส่วนอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.534	2	1.767	4.229*	0.015
ภายในกลุ่ม	141.244	338	0.418		
รวม	144.779	340			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 40 ปี	40- 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.75	3.95	3.99
ต่ำกว่า 40 ปี	3.75	-	0.20*	0.24*
40-50 ปี	3.95		-	0.04
51 ปีขึ้นไป	3.99			-

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปี

(2) กลุ่มอายุ 40-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 40 ปี ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	99	3.67	1.18	มาก
40 - 50 ปี	131	3.93	1.07	มาก
51 ปีขึ้นไป	111	3.96	0.43	มาก
รวม	341	3.86	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออายุ 40 - 50 ปี ส่วนอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	5.258	2	2.629	4.686**	0.010
ภายในกลุ่ม	189.628	338	0.561		
รวม	194.886	340			

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 40 ปี	40- 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.67	3.93	3.96
ต่ำกว่า 40 ปี	3.67	-	0.26*	0.29*
40-50 ปี	3.93		-	0.03
51 ปีขึ้นไป	3.96			-

จากตารางที่ 4.31 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 40 ปี

(2) กลุ่มอายุ 40-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 40 ปี

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	99	3.71	1.08	มาก
40 - 50 ปี	131	4.00	0.93	มาก
51 ปีขึ้นไป	111	3.94	1.10	มาก
รวม	341	3.89	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 40 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	4.107	2	2.553	4.802**	0.009
ภายในกลุ่ม	179.735	338	0.532		
รวม	184.842	340			

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 40 ปี	51 ปีขึ้นไป	40- 50 ปี
		3.71	3.94	4.00
ต่ำกว่า 40 ปี	3.71	-	0.23*	0.29*
51 ปีขึ้นไป	3.94		-	0.05
40-50 ปี	4.00			-

จากตารางที่ 4.34 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอายุ 40-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 40 ปี

(2) กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 40 ปี ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	99	3.88	1.14	มาก
40 - 50 ปี	131	4.04	1.08	มาก
51 ปีขึ้นไป	111	4.12	1.07	มาก
รวม	341	4.02	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่าง
 ต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ
 อายุ 40 - 50 ปี ส่วนอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P -value
ระหว่างกลุ่ม	3.127	2	1.563	2.371	0.095
ภายในกลุ่ม	222.848	338	0.659		
รวม	225.974	340			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ
 อย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	99	3.73	1.11	มาก
40 - 50 ปี	131	3.83	1.17	มาก
51 ปีขึ้นไป	111	3.94	1.16	มาก
รวม	341	3.84	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออายุ 40 - 50 ปี ส่วนอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	2.304	2	1.152	2.044	0.131
ภายในกลุ่ม	190.470	338	0.564		
รวม	192.774	340			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	124	3.81	1.12	มาก
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	137	3.88	1.07	มาก
ปริญญาตรี/สูงกว่า	80	4.08	1.11	มาก
รวม	341	3.90	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ส่วนระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.552	2	1.776	4.251*	0.015
ภายในกลุ่ม	141.226	338	0.418		
รวม	144.779	340			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี/สูงกว่า
		3.81	3.88	4.08
ประถมศึกษา	3.81	-	0.06	0.26*
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	3.88		-	0.20*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	4.08			-

จากตารางที่ 4.41 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับประถมศึกษา (2) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	124	3.77	1.19	มาก
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	137	3.86	1.04	มาก
ปริญญาตรี/สูงกว่า	80	4.02	1.19	มาก
รวม	341	3.86	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอ
 ภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ส่วนระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 เสมอภาค ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.062	2	1.531	2.698	0.069
ภายในกลุ่ม	191.824	338	0.568		
รวม	194.886	340			

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน
 การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	124	3.82	1.03	มาก
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	137	3.85	1.00	มาก
ปริญญาตรี/สูงกว่า	80	4.08	1.08	มาก
รวม	341	3.89	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ส่วนระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.624	2	1.812	3.379*	0.035
ภายในกลุ่ม	181.218	338	0.536		
รวม	184.842	340			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน การให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี/สูงกว่า
		3.82	3.85	4.08
ประถมศึกษา	3.82	-	0.03	0.25*
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	3.85		-	0.23*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	4.08			-

จากตารางที่ 4.46 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับประถมศึกษา (2) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	124	3.87	1.13	มาก
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	137	4.09	1.06	มาก
ปริญญาตรี/สูงกว่า	80	4.11	1.08	มาก
รวม	341	4.02	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ส่วนระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	4.021	2	2.010	3.062*	0.048
ภายในกลุ่ม	221.954	338	0.657		
รวม	225.974	340			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี/สูงกว่า
		3.87	4.09	4.11
ประถมศึกษา	3.87	-	0.22*	0.23*
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	4.09		-	0.02
ปริญญาตรี/สูงกว่า	4.11			-

จากตารางที่ 4.49 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับประถมศึกษา

(2) กลุ่มระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับประถมศึกษา

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	124	3.79	1.11	มาก
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	137	3.71	1.19	มาก
ปริญญาตรี/สูงกว่า	80	4.11	1.08	มาก
รวม	341	3.84	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ส่วนระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	8.334	2	4.167	7.637***	0.000
ภายในกลุ่ม	184.440	338	0.546		
รวม	192.774	340			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษา/ อนุปริญญา	ประถมศึกษา	ปริญญาตรี/สูงกว่า
		3.71	3.79	4.11
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	3.71	-	0.08	0.40*
ประถมศึกษา	3.79	-	-	0.32*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	4.11	-	-	-

จากตารางที่ 4.52 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา (2) กลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มระดับประถมศึกษา

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	145	3.88	1.05	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	3.80	1.08	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	4.12	1.10	มาก
รวม	341	3.90	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ
 มาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออาชีพ
 เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีอาชีพ
 ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	4.748	2	2.374	5.730**	0.004
ภายในกลุ่ม	140.031	338	0.414		
รวม	144.779	340			

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง/ พนักงานบริษัท	เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.80	3.88	4.12
รับจ้าง/ พนักงานบริษัท	3.80	-	0.08	0.31*
เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.88	-	-	0.24*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.12	-	-	-

จากตารางที่ 4.55 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท (2) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	145	3.77	1.18	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	3.85	1.04	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	4.06	1.16	มาก
รวม	341	3.86	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ส่วนอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	4.29	2	2.144	3.802*	0.023
ภายในกลุ่ม	190.598	338	0.564		
รวม	194.886	340			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรรวม/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/ พนักงานบริษัท	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.77	3.85	4.06
เกษตรกรรวม/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.77	-	0.08	0.29*
รับจ้าง/พนักงาน บริษัท	3.85	-	-	0.21*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.06	-	-	-

จากตารางที่ 4.58 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกรรวม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	145	3.91	1.00	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	3.73	1.03	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	4.13	1.06	มาก
รวม	341	3.89	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่าง
 ทันเวลา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ย
 ต่ำสุด

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ทันเวลา ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	7.797	2	3.899	7.443***	0.001
ภายในกลุ่ม	177.044	338	0.524		
รวม	184.842	340			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ
 อย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.61 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง/ พนักงานบริษัท	เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.73	3.91	4.13
รับจ้าง/ พนักงาน บริษัท	3.73	-	0.19*	0.41*
เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.91		-	0.22*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.13			-

จากตารางที่ 4.61 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท (2) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

(3) กลุ่มอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	145	4.01	1.11	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	3.94	1.09	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	4.15	1.08	มาก
รวม	341	4.02	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่าง
 ต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ย
 ต่ำสุด

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	2.043	2	1.022	1.542	0.215
ภายในกลุ่ม	223.931	338	0.663		
รวม	225.974	340			

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
 งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ
 อย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	145	3.82	0.90	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	3.68	1.15	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	4.12	1.11	มาก
รวม	341	3.84	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	8.730	2	4.365	8.016***	0.000
ภายในกลุ่ม	184.045	338	0.545		
รวม	192.774	340			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง/ พนักงานบริษัท	เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.68	3.82	4.12
รับจ้าง/ พนักงาน บริษัท	3.68	-	0.13	0.43*
เกษตรกร/ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.82		-	0.30*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.12			-

จากตารางที่ 4.66 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท (2) กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	3.84	1.11	มาก
10,000-20,000 บาท	126	3.87	1.07	มาก
20,001 บาทขึ้นไป	86	4.05	1.17	มาก
รวม	341	3.90	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ
มาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ
รายได้ 10,000-20,000 บาท ส่วนรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี
รายได้ต่อเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน —	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	2.573	2	1.287	3.058*	0.048
ภายในกลุ่ม	142.205	338	0.421		
รวม	144.779	340			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-20,000	20,001 บาทขึ้นไป
		10,000 บาท	บาท	
		3.84	3.87	4.05
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.84	-	0.02	0.21*
10,000-20,000 บาท	3.87		-	0.18*
20,001 บาทขึ้นไป	4.05			-

จากตารางที่ 4.69 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (2) กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	3.78	1.19	มาก
10,000-20,000 บาท	126	3.85	1.04	มาก
20,001 บาทขึ้นไป	86	4.01	1.38	มาก
รวม	341	3.86	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือรายได้ 10,000-20,000 บาท ส่วนรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	2.749	2	1.375	2.418	0.091
ภายในกลุ่ม	192.137	338	0.568		
รวม	194.886	340			

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	3.86	1.03	มาก
10,000-20,000 บาท	126	3.84	0.98	มาก
20,001 บาทขึ้นไป	86	4.02	1.12	มาก
รวม	341	3.89	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่าง
 ทันเวลา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.73 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ทันเวลา ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	1.714	2	0.857	1.582	0.207
ภายในกลุ่ม	183.127	338	0.542		
รวม	184.842	340			

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน
 การให้บริการอย่างทันเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.74 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	3.92	1.12	มาก
10,000-20,000 บาท	126	4.06	1.07	มาก
20,001 บาทขึ้นไป	86	4.10	1.07	มาก
รวม	341	4.02	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่าง
 ต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด รองลงมาคือรายได้ 10,000-20,000 บาท ส่วนรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ต่อเนื่อง ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	2.223	2	1.112	1.679	0.188
ภายในกลุ่ม	223.751	338	0.662		
รวม	225.974	340			

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน
 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.76 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	3.81	1.11	มาก
10,000-20,000 บาท	126	3.70	1.20	มาก
20,001 บาทขึ้นไป	86	4.08	1.09	มาก
รวม	341	3.84	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการ อย่าง
 ก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	7.418	2	3.709	6.764***	0.001
ภายในกลุ่ม	185.356	338	0.548		
รวม	192.774	340			

*** แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน
 การให้บริการอย่างก้าวหน้า แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	10,000-20,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
		3.70	3.81	4.08
10,000-20,000 บาท	3.70	-	0.10	0.37*
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.81	-	-	0.27*
20,001 บาทขึ้นไป	4.08	-	-	-

จากตารางที่ 4.78 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ (1) กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท (2) กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนกลุ่มอื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.79 แสดงค่าความถี่ปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
1.	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
	การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิว	28
2.	ยังมีการลัดคิวอยู่	17
รวม		45
1.	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
	การให้บริการบางครั้งช้าและต้องรอนาน	12
	การติดต่อทำบัตรประชาชนใช้เวลามากไป	16
2.	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเวลาที่มีผู้มารับบริการมาก	12
3.		
รวม		40
1.	3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
	การรายงานผลการดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่อง	20
2.	มีเจ้าหน้าที่น้อยไปในการให้บริการช่วงพักกลางวัน	20
รวม		40
1.	4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
	เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ชำนาญในการให้บริการงานบัตรประชาชน	23
2.	เจ้าหน้าที่บางคนแก้ไขปัญหแก่ประชาชนไม่ได้	26
รวม		49

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ประชาชนได้เสนอปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ชำนาญในการให้บริการงานบัตรประชาชน เจ้าหน้าที่บางคน แก้ไขปัญหาแก่ประชาชนไม่ได้ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ การให้บริการ ไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิว ยังมีการลัดคิวอยู่ และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ได้แก่การรายงานผลการดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่น้อยไปในการให้บริการช่วงพักกลางวัน และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ได้แก่ การให้บริการบางครั้งช้าและต้องรอนาน การติดต่อทำบัตรประชาชนใช้เวลามากไป เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเวลาที่มีผู้มารับบริการมาก

ตารางที่ 4.80 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.	ควรมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลัง	10
2.	เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาคในการให้บริการ	9
3.	ควรมีการอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ	9
	รวม	40
	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
1.	ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วกว่าเดิม และใช้เวลา	5
2.	น้อยลง	8
3. —	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น	12
	ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ	
	รวม	39
	3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1.	ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น	23
2.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม	7
	รวม	38
	4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1.	ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	35
2.	ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น	25
	รวม	41

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาคในการให้บริการ ควรมีการอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ได้แก่ ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วกว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิด ความชำนาญในการให้บริการ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้น ผู้วิจัยขอเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2,985 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F- test และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.03 และเป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 167 คน คิดเป็นร้อยละ 48.97
- 2) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 40 - 50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 มีอายุ ต่ำกว่า 40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 น้อยที่สุด
- 3) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา มีจำนวนทั้งสิ้น 137 คน คิดเป็นร้อยละ 40.18 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.46 น้อยที่สุด
- 4) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนทั้งสิ้น 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.52 และมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 น้อยที่สุด
- 5) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.83 และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 126คน คิดเป็นร้อยละ 36.95 มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 น้อยที่สุด

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก เพศหญิง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อายุต่ำกว่า 40 ปี อายุ 40 - 50 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อายุ 40 - 50 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ใน

ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

4) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ ปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/พนักงานบริษัท และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รับจ้าง/พนักงานบริษัท พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

5) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท และ รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รายได้ 10,000-20,000 บาท พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับ

การศึกษา พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน พบว่า ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 ผลการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิว ยังมีการลัดคิวอยู่
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ได้แก่ การให้บริการบางครั้งช้าและต้องรอนาน การติดต่อทำบัตรประชาชนใช้เวลาออกไป เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเวลาที่มีผู้มารับบริการมาก
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การรายงานผลการดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่น้อยไปในการให้บริการช่วงพักกลางวัน และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ได้แก่ การให้บริการบางครั้งช้าและต้องรอนาน การติดต่อทำบัตรประชาชนใช้เวลาออกไป เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเวลาที่มีผู้มารับบริการมาก
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ชำนาญในการให้บริการงานบัตรประชาชน เจ้าหน้าที่บางคนแก้ไขปัญหแก่ประชาชนไม่ได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาคในการให้บริการ ควรมีการอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ได้แก่ ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้น กว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อ ไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม และด้าน การให้บริการอย่างทันเวลา ได้แก่ ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และ ใช้เวลาน้อยลง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่ เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบ จากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าแปลผล อยู่ใน ระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ได้รับการบริการที่ทำให้ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ไม่ค่อยสุภาพ ไม่ค่อยกระตือรือร้น เวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาการบริการช้าไปบ้าง เวลาพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่ น้อยไป จึงทำให้ผลออกมาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา นารถไพรินทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมาก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรของประชาชนสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชจำแนกตาม อายุ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อการพัฒนาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีจุดประชาสัมพันธ์ และจุดงานบริการ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา มีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการเสริมความรู้ ความสามารถ การติดตามงานที่ประชาชนติดต่อดำเนินการ ไม่เสร็จในครั้งเดียว มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวันมากขึ้น ทำให้ประชาชนพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน อำเภอฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก รายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยอธิบายเป็นประเด็นต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะ เรื่องที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการ มีระบบคิวอย่างชัดเจน และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุงการทำงานเพิ่มความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ด้านการบริหารอย่างทันเวลา เนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงาน เทศบาลที่ให้บริการผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลควรปรับปรุงและสละเวลา การทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น มีการบริหารจัดการการทำงานให้ดีขึ้น ควรจะต้องปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่อง กิริยามารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ที่มารับบริการมีมาก ทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรต้องรับภาระมาก และผู้มาติดต่อ

มีหลากหลายอาชีพ อายุก็แตกต่างกัน มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความรีบเร่งจึงมีมาก เหตุนี้เจ้าหน้าที่บางท่านจึงมีอาการหงุดหงิดบ้าง ทำให้พูดจาไม่สุภาพไปบ้าง แสดงกิริยาไม่เหมาะสมบ้าง ทำให้ผู้มาติดต่อบางคนจึงเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ประชาชนบางคนยังมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ไม่ดีเท่าที่ควร แต่ก็ยังเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น แม้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ก็อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่า แปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็เพราะประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุมาก จึงมีความรู้สึกอ่อนไหว ทำให้มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการไม่เสมอภาค โดยคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ที่รู้จักคุ้นเคยก่อนตนเอง แต่ก็เป็นบางท่านเท่านั้น ด้วยทางสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง มีระบบการให้บริการด้วยบัตรคิว ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน และมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำก่อนที่จะรับบัตรคิวด้วยว่า มาติดต่อเรื่องอะไรและควรกดบัตรคิวแบบไหน จึงส่งผลให้ประชาชนพอใจมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแขวง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชน ในระดับพอใจทุกข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็เพราะได้ว่า

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด การให้บริการก็เสมอภาคเท่าเทียมกันด้วยทุกคน ได้รับการบริการตามบัตรคิว แม้มีผู้มาใช้บริการมากก็ไม่มีการลัดคิวให้กับผู้รู้จักคุ้นเคย

แต่ข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปรผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า มีประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าเมื่อมีคนใช้บริการมาก ทำให้ตนเองต้องรอกีวนาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ บางคนมีความคิดว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการลัดคิว การให้บริการแก่คนรู้จักก่อน แต่เหตุก็ด้วยว่าประชาชนมาใช้บริการพร้อม ๆ กัน ในเวลาเดียวกัน ทำให้ช่องบริการไม่เพียงพอและจำนวนเจ้าหน้าที่ก็น้อย ยิ่งส่วนใหญ่จะมาช่วงพักกลางวันด้วย จึงทำให้การบริการไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ทุกคน แต่ก็ยังเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ซึ่งมีค่าแปรผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ โดยมากจะมาพร้อม ๆ กัน จึงทำให้การบริการบางกรณีใช้เวลานานในการรอ เพราะว่าส่วนใหญ่ต้องการการบริการที่รวดเร็วทันใจ แต่ทางเจ้าหน้าที่ได้ปรับระบบการให้บริการในจุด ๆ เดียวหลาย ๆ เรื่องก็ตาม แต่ด้วยว่างาน ที่รัดตัวจึงทำให้ประชาชนบางคนที่มาพร้อม ๆ กัน ในช่วงเวลาพักกลางวัน มีความรู้สึกว่เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทันใจ ใช้เวลามากในการติดต่อแต่ก็เป็นส่วนน้อยเท่านั้น แต่ภาพรวมผลออกมาในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยอธิบายเป็นประเด็นต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการมีระบบคิวอย่างชัดเจน และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุงการทำงาน เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารอย่างทันเวลา เนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลที่ให้บริการผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลควรปรับปรุงและสละเวลาการทำงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นมีการบริหารจัดการการทำงานให้ดีขึ้น ควรจะต้องปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่องกิจกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ด้วยว่าทางสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการปรับระบบการให้บริการช่องทางด่วนเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเรื่องเล็กน้อยทั่วไปไม่ใช้เวลานาน ได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจ ไม่ต้องกดบัตรคิวจึงไม่ต้องกังวลว่าจะมีคนให้บริการมากหรือน้อย

ส่วนข้อ ท่านรู้สึกที่ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ก็อยู่ในระดับมาก ด้วยประชาชนพอใจต่อระบบการให้บริการที่ในปัจจุบันใช้เวลาการรอคิวไม่นานมากนัก ด้วยว่ามีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการกรอกเอกสาร เตรียมเอกสาร เพื่อให้เกิดความพร้อมก่อนที่จะกดบัตรคิว ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความคล่องตัว

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่พอใจต่อการพัฒนาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีจุดประชาสัมพันธ์ และจุดงานบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจ ในปัญหา มีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการเสริมความรู้ความสามารถ การติดตามงานที่ประชาชนติดต่อดำเนินการไม่เสร็จในครั้งเดียว มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวันมากขึ้น ทำให้ประชาชนพอใจมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่า

แปดผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าทางเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารความคืบหน้าเรื่องที่ติดต่อไว้ โดยไม่ต้องรอคิวให้เสียเวลา ทำให้เกิดความสะดวกมากในการติดต่อ

ส่วนข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปดผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ประชาชนบางส่วนคิดว่าการส่งข่าวความคืบหน้างานที่ติดต่อไว้ที่ทางสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง ยังไม่มีการส่งถึงบ้าน ต้องมาสอบถามที่ทางอำเภออย่างเดียว ทำให้เกิดความเสียเวลาและยุ่งยากต่อการดำเนินการ แม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำประชาสัมพันธ์ แต่ก็อยากให้ทางอำเภอปากพนังส่งข่าวความคืบหน้างานที่ติดต่อไว้ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทางวิทยุชุมชน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ซึ่งมีค่าแปดผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีมากทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรต้องรับภาระมาก และผู้มาติดต่อมีหลากหลายอาชีพ อายุก็แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความรีบเร่งจึงมีมาก เหตุนี้เจ้าหน้าที่บางท่านจึงมีอาการหงุดหงิดบ้าง ทำให้พูดจาไม่สุภาพไปบ้าง แสดงกิริยาไม่เหมาะสมบ้าง ทำให้ผู้มาติดต่อบางคนจึงเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ประชาชนบางคนยังมีความรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ไม่ดีเท่าที่ควร แต่ก็เพียงส่วนน้อยเท่านั้น แม้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ก็อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยอธิบายเป็นประเด็นต่อไป นี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการ ประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการมีระบบคิวอย่างชัดเจน และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุง การทำงานเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริหารอย่างทันเวลาเนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลที่ให้บริการผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลควรปรับปรุงและลดเวลาการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น มีการบริหารจัดการการทำงานให้ดีขึ้น ควรจะต้องปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่องกิริยามารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปราชัยได้ว่า ประชาชนพอใจมากที่ทางเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย และวาทาไม่สุภาพ ให้คำแนะนำอธิบายจำเข้าใจก่อนที่จะเข้ารับบริการ ส่งผลทำให้เกิดความรวดเร็วและมีความสะดวกมากขึ้น

ส่วนข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปราชัยได้ว่า ข้อนี้ประชาชนมีความเห็นต่ำ แต่ก็อยู่ในระดับมาก ด้วยความเห็นที่แตกต่างของประชาชนบางคนคิดว่าตนเองได้รับบริการไม่ทันใจและไม่มีคุณภาพ ด้วยประชาชนที่มาติดต่องานมากในช่วงเวลาเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการก็ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจมากในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเหมือนกัน ไม่เลือกว่าเป็นคนรู้จักคุ้นเคยหรือไม่ จุดหมายก็เพื่อให้งานนั้นสำเร็จประโยชน์แก่ประชาชนเป็นหลักสำคัญ

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ดังนี้

- 1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยเป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ด้วยว่าประชาชนมีความเร่งรีบและความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่เท่ากัน บางท่านที่ได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ จึงทำให้พบความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพนรินทร์ทองสัมฤทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ชาย ต่อการประชาสัมพันธ์ในจุดบริการ ต่อเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา นารถไพรินทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทะเบียนราษฎร ของประชาชนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม อายุ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการเป็นอย่างถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำการปรับระบบการให้บริการให้เป็นไปตามลำดับบัตรคิว ควรมีการจัดอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ และศึกษาดูงานในต่างพื้นที่ให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ให้ความเสมอภาคกับประชาชน ให้ทุกคนได้รับการบริการ

เท่าเทียมกัน เพื่อป้องกันความไม่พอใจของประชาชนให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่น และได้รับความรวดเร็ว

ข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการพร้อม ๆ กัน ในเวลาเดียวกันตามบัตรคิว และทำการเพิ่มช่องบริการให้เพียงพอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงพักกลางวัน โดยผลัดเปลี่ยนกันพักเป็นระบบเท่า ๆ กัน

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ปรับลดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และให้บริการเป็นอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด และเพิ่มการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการมากขึ้น

ข้อ ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมโดยการปรับระบบการให้บริการ เพิ่มช่องทางด่วนเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเรื่องเล็กน้อยทั่วไป ใช้เวลาไม่มาก

ข้อ ท่านรู้สึกที่ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมโดยจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ การกรอกเอกสาร เตรียมเอกสาร ตรวจสอบเอกสาร เพื่อให้เกิดความพร้อมก่อนที่จะกดบัตรคิว ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความคล่องตัว รวดเร็ว ใช้เวลาการดำเนินงานไม่มาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนให้เร็วขึ้น โดยผ่านทางไปรษณีย์ ผ่านทางวิทยุชุมชนปากพนัง และเสียงตามสาย และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

ข้อ ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่คุณติดต่อไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยจัดเพิ่มฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารความคืบหน้าเรื่องที่คุณติดต่อไว้ โดยไม่ต้องรอคิวให้เสียเวลา ทำให้เกิดความสะดวกมากในการติดต่อประสานงาน

ข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่คุณติดต่อเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมการส่งข่าวความคืบหน้างานที่คุณติดต่อไว้ที่ทางสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง โดยการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ได้ติดต่อไว้ถึงบ้าน ไม่ต้องมาสอบถามที่ทางอำเภอ ลดความยุ่งยากต่อการดำเนินการ โดยส่งผ่านทางไปรษณีย์ หรือผ่านทางวิทยุชุมชน และเสียงตามสายของหมู่บ้าน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมคุณลักษณะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการบริการให้ง่ายและมีความสะดวกรวดเร็ว นำเอาเทคโนโลยีทันสมัย เช่น เครื่องกบฏบัตรคิว โปรแกรมระบบการจัดเก็บเอกสารข้อมูล มาช่วยในการให้บริการ มีการจัดทำป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีเอกสารแผ่นพับแจกสำหรับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎร

ข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่คุณติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย และวจาไม่สุภาพ ให้คำแนะนำอธิบายทำความเข้าใจแก่ประชาชนก่อนที่จะเข้ารับบริการ เพื่อเพิ่มความสบายใจแก่ประชาชน

ข้อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และทำการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น โดยไม่เลือกให้บริการ มีจุดหมายเพื่อให้งานสำเร็จ

ประโยชน์แก่ประชาชนเป็นหลักสำคัญ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ตามนโยบายของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามลำดับบัตรคิว ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการติดต่อกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กิติมา ปรีดีดีลิก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2544.
- กุลธร ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
เทศบาล : โรงพิมพ์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, 2536.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์
พรีนท์, 2550.
- บริหารการทะเบียน, สำนัก, กรมการปกครอง. คู่มือปฏิบัติงาน ประจำปี 2552 การทะเบียนราษฎร.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาศึกษาคินแดน, 2552.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2544.
- โยธิน ศันสนยุท และจุมพล พูลภัทรชีวิด. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2526.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538,
- สงคราม ลีทองดี. การจัดการสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา โนมิตต์ตันติบุญย์. รวมกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
นานมีบุ๊คส์ จำกัด, 2548.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจจะ. การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์, 2526.

สุบรร สลับศรี. การประเมินผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาความยากจนตามมติ
คณะรัฐมนตรีโดยงบประมาณพิเศษ 2544. ยโสธร : โรงพิมพ์โยธการพิมพ์, 2545.
เสรี วงศ์มณฑา. ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่20. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า,
2536.
หุลย์ จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, 2533.

2. บทความจากวารสาร

จตุรัตน์ หิรัญเมฆาวณิช. “การบริหารที่มีคุณภาพ”. นกบริหาร, 20 (4), (ตุลาคม-ธันวาคม 2543) :
58 – 60.
อมร รักษาศักดิ์. “บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”. วารสาร
รัฐประศาสนศาสตร์. ปีที่ 1 ฉบับพิเศษ (เมษายน 2522) : 13.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

กฤษณะ สิทธิเดชะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต
กรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.
ชัชชัย ชนะกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานส่วนตำบลเสื่อหึ่ง อำเภอ
เข็ญใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2551.
สุนิสา นารถไพรินทร์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานส่วนตำบลเสื่อหึ่ง
อำเภอเข็ญใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2551.
ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือง
นครปฐม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2550.

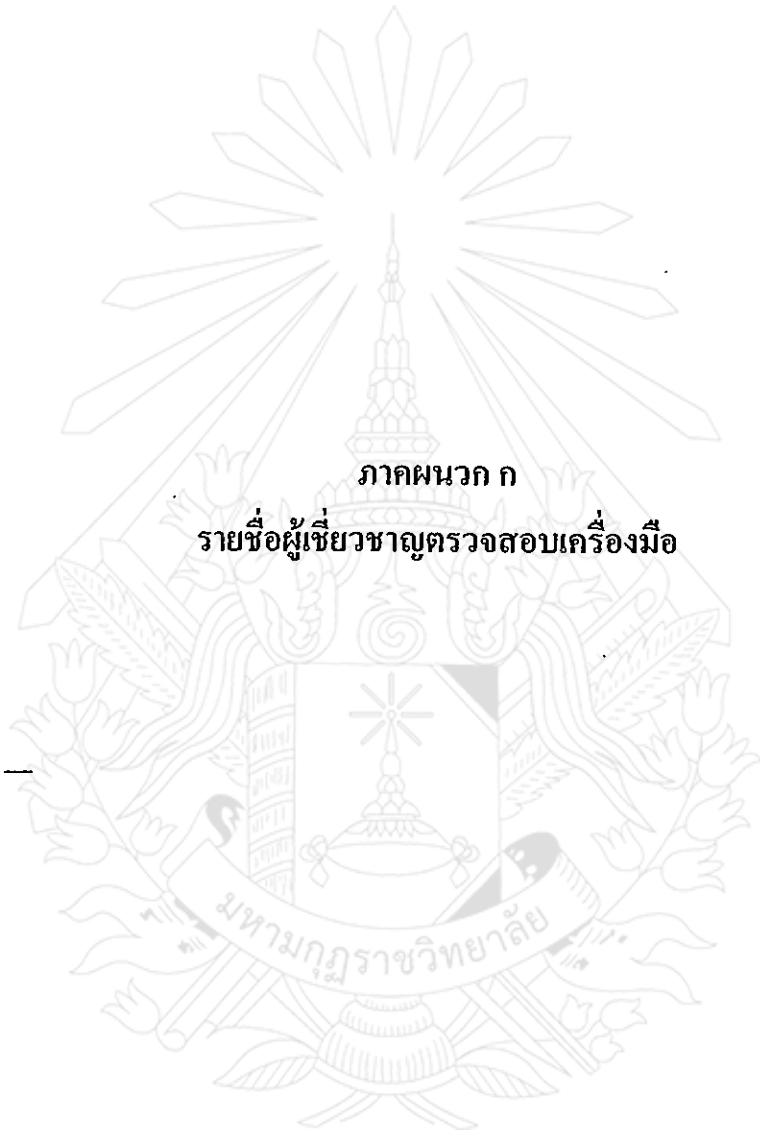
- ณิชากร คุปตยานนท์. “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- ปราณี อารยะศาสตร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.
- ปราโมทย์ ครองยุทธ และคณะ. “รายงานการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น”. รายงานการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- พงษ์เทพ ลีตบุตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับโครงสร้างใหม่”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ภัทรวุฒิ อุดทริยะ. “คุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2541.
- วรกิตติ ศรีทิพากร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- วรารักษ์ บุตรพรหม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแขวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วีรพล รัตนภาสกร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.
- ศิริการย์ ธนิตสิริโรจน์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

- ศิรินารด บัวสอน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย. “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ”. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548.
- สุบิน สิงหนาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู กาสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- อินแปง ศรีทะวงษ์. “ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนที่มีต่อการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ศึกษากรณีเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชชาติ ตรีทรัพย์

การศึกษา	Ph.D. Sociology
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

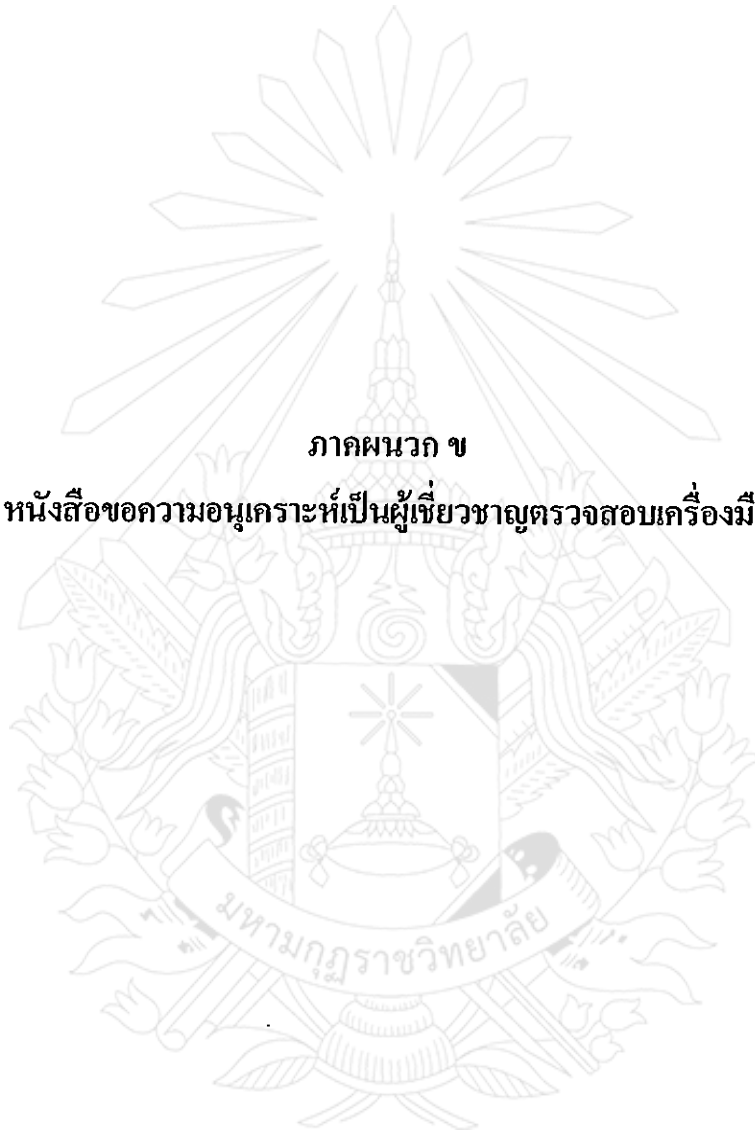
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดิเรก นุ่นกล้า

การศึกษา	M.A. Sociology
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

3. นายสมยศ สุจริตนารักษ์

การศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	ปลัดอำเภอ (หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร) สำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศร ๖๐๑๔ (๒.๕)/ว ๐๐๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร ผศ.ดร.ไพฑูริย์ ๓๕๖๖๖๖

- สิ่งที่ส่งมาด้วย - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
- โครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางอุษานันท์ เกตุกุล นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อ
เสนอเป็นวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เรื่อง สภาพพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการทำงานของ
ตำบลบางตะบึงราษฎร์รังษีสืบสาน เป็น(อ)เวลาปกนนี้ (จังหวัดนครศรีธรรมราช)

โดยมี พระครูธรรมสารคุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ได้
ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่
นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์
ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพามาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

(พระครูธรรมสารคุณ) (คร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช

ที่ ศธ ๖๐๑๔ (๒.๕)/๖๐๐๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ผ.ศ.จิเรศก์ คุ้มแก้ว

- สิ่งที่ส่งมาด้วย - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
- โครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางอภิญญา นันท... นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อ
เสนอเป็นวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อโครงการในบริการ
ตามเขตเทศบาลเมืองราชบุรีของสำนักงานเทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

โดยมี ประสิทธิ์... เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ได้
ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่
นักศึกษาร่างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์
ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้



ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๓๕๓๔-๐๔๕๕ คอ ๑๐๒

ที่ ศธ ๖๐๑๔ (๒.๕)/ว ๐๐๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสัยกรราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นาย (พิมพ์ช่อ) ผู้เชี่ยวชาญ

- สิ่งส่งมาด้วย - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
- โครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางคุณานันท์ นพคุณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านประกันสุขภาพของรัฐ ๖๐๖ ตำบลที่ลงทะเบียน (อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช)

โดยมี พร.ธรรมรักษ์ (ศุภางภา) (ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคั้งเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุ โมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

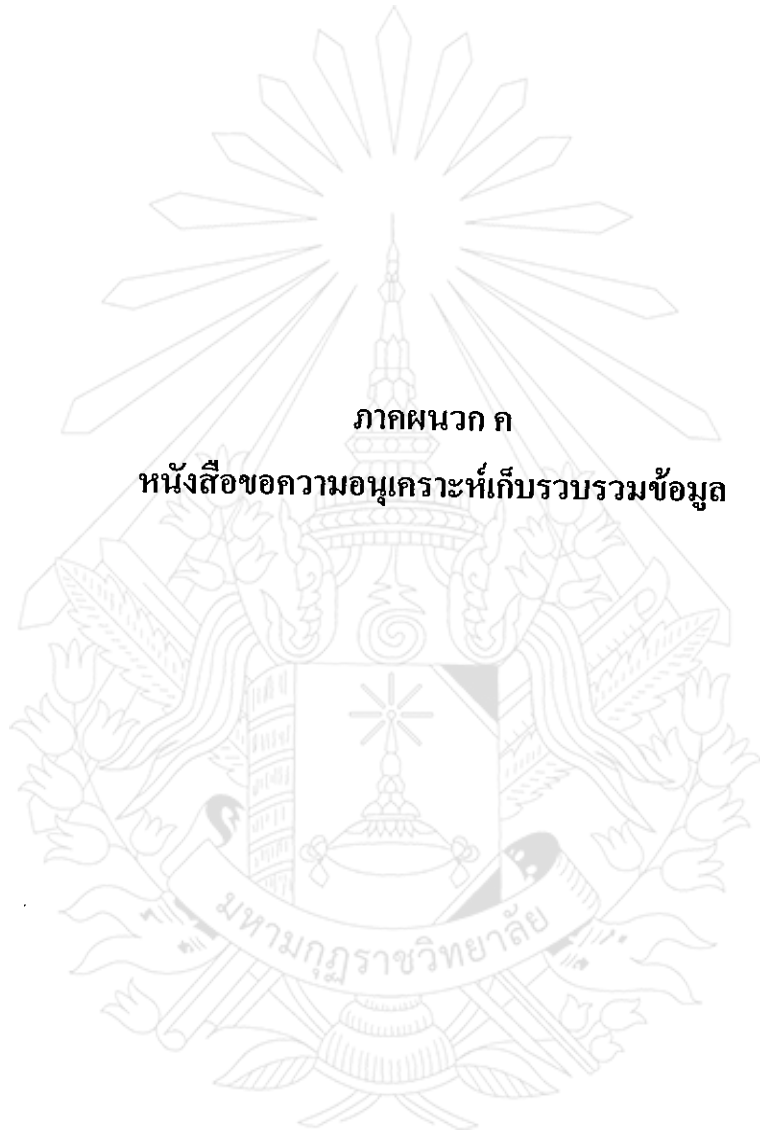

(พระครูพรหมคุณวิเศษ (ดร.))

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสัยกรราช

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๓๕๓๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เลขที่รับที่ ๑/๑๖
วันที่ 17.๒.๖.๕๔
เวลา

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕)/๐๑๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๑๗ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง : ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร : นายอำเภอปากพนัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย - แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นางจุฑานันท์ เทพกุล นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS SERVICES IN POPULATION REGISTRATION SECTION, REGISTRATION OFFICE, PAKPANANG DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE) โดยมี พระครูธรรมจักรเจดियाภิบาล (ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา มีความประสงค์ขอข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ของท่านเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย

— จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุ โมทนา มา ณ โอกาสนี้

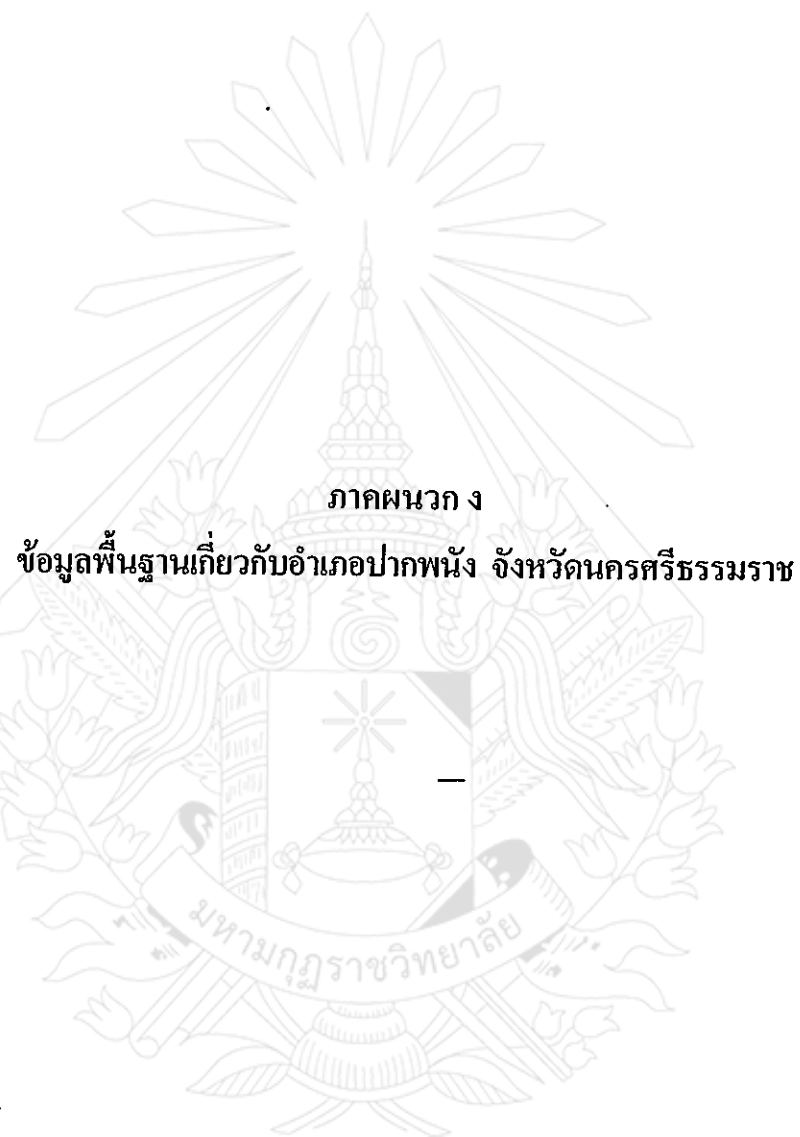

(พระครูธรรมจักรเจดियाภิบาล (ดร.))

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๗๕๓๕-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒



ภาคผนวก ง

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑

๒

๓

๔

ประวัติอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

อดีตอำเภอปากพนัง เป็นหัวเมืองสำคัญของมณฑลนครศรีธรรมราช เป็นท่าเรือนานาชาติ มีความเจริญรุ่งเรืองทางการค้ามาก ซึ่งมีข้าวสารเป็นสินค้าออกสำคัญ มีเรือสำเภาจากประเทศจีน และหัวเมืองมาลายู ตลอดจนเรือจากอำเภอและจังหวัดใกล้เคียงเข้ามาค้าขายที่อำเภอปากพนัง เป็นจำนวนมาก ดังในพระราชหัตถเลขาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เมื่อคราวประพาสเมืองปากพนัง เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ตอนหนึ่งความว่า “อำเภอปากพนังนี้ได้ทราบอยู่แล้วว่าเป็นที่สำคัญอย่างไร แต่เมื่อไปถึงที่ยังรู้สึกว่าจะตามที่เราคาดคะเน นั้นผิดไปเป็นอันมาก ไม่นึกว่าจะใหญ่โตมั่งมีถึงเพียงนี้” และอีกตอนหนึ่งความว่า “เมื่อจะคิดว่า ตำบลนี้มีราคาอย่างไรเทียบกับสงขลา เงินผลประโยชน์แต่อำเภอเดิวนี้น้อยกว่าสงขลาอยู่ 20,000 บาท เท่านั้น บรรดาเมืองท่าในแหลมมาลายูฝั่งตะวันออกเห็นจะไม่มีแห่งใดดีเท่าปากพนัง”

อำเภอปากพนัง เป็นต้นเหตุแห่งการเกิดประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ จากตำนานพระบรมธาตุ นครศรีธรรมราช ได้ให้เราทราบว่าในช่วงปี พ.ศ. 1773 ซึ่งเป็นสมัยที่ พระเจ้าสามพี่น้อง ผู้ปกครองนครศรีธรรมราช คือ พระเจ้าศรีธรรมมาโคกราช พระเจ้าจันทรภาณุ และ พระเจ้าพงษาสุระ กำลังดำเนินการสมโภชพระบรมธาตุเจดีย์อยู่นั้น คลื่นได้พัดผ้าแถบยาวชิ้นหนึ่งมีลายเขียนเรื่องราว พุทธประวัติ (เรียกว่า “พระบฏ” ขึ้นที่ชายหาดปากพนัง ก่อนจะถึงวันสมโภชพระบรมธาตุเจดีย์ ไม่นาน ชาวปากพนังเก็บผ้าชิ้นนั้นไปถวายพระเจ้าศรีธรรมมาโคกราช จึงรับสั่งให้ซักพระบฏจนสะอาด แต่ลายเขียนพระพุทธรูปประวัติก็หาได้ลบเลือนไม่ ยังคงสมบูรณ์ดีทุกประการ จึงประกาศหาเจ้าของ ได้ความว่า ชาวพุทธกลุ่มหนึ่งจากเมืองหงสาวดี มีชีปะขาวอริยพงษ์เป็นหัวหน้าจะเดินทางไปลังกา เพื่อนำพระบฏไปบูชาพระบาทในลังกา แต่เรือโดนพายุที่ชายฝั่งเสียก่อน มีผู้รอดชีวิต 10 คน รวมทั้ง หัวหน้า พระเจ้าศรีธรรมมาโคกราชทรงพิจารณาเห็นว่าพระบฏนี้ในเมื่อไม่มีโอกาสจะไปถึงลังกาแล้ว ก็ควรจะนำขึ้นไปห่มพระธาตุเจดีย์นครศรีธรรมราชในโอกาสสมโภชเป็นการทดแทน ซึ่งผู้นำผ้าพระบฏมาและรอดชีวิตก็ยินดี พระเจ้าศรีธรรมมาโคกราช จึงรับสั่งให้นำพระบฏขึ้นห่มองค์พระบรมธาตุเจดีย์แต่นั้นมา การบูชาพระธาตุเจดีย์ด้วยพระบฏก็ได้มีผู้จัดขึ้นทุกปีในวันสมโภชพระธาตุ จนกระทั่ง กลายเป็น “ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ” トラาจนทุกวันนี้

ปี พ.ศ. 2539 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 6,565,000 บาท ให้ทำการก่อสร้างอาคารที่ว่าการอำเภอปากพนังหลังใหม่ เริ่มทำการก่อสร้างเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2539 สร้างแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2540 ปัจจุบัน นายวิศาล เพชรคง เป็นนายอำเภอปากพนัง

ข้อมูลทั่วไป

อำเภอปากพนัง มีเนื้อที่ 287,443.75 ไร่ หรือประมาณ 459.91 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 4.52 ของพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

อาณาเขต อำเภอปากพนังมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อื่น ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอไทย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอไทย
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอหัวไทร และ อำเภอเชียรใหญ่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอเมือง นศ. และ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ประชากร

ปัจจุบันอำเภอปากพนัง มีประชากรรวมทั้งสิ้น 106,300 คน

ชาย 53,541 คน

หญิง 53,059 คน

การปกครอง

แบ่งออกเป็น 17 ตำบล 1 เทศบาล
141 หมู่บ้าน 25,502 ครัวเรือน

แผนยุทธศาสตร์พัฒนาอำเภอปากพนัง

วิสัยทัศน์:

“อำเภอปากพนังเมืองน่าอยู่ ประชาชนใฝ่รู้ คู่คุณธรรม ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เศรษฐกิจ
สังคมมั่นคง ชุมชนเข้มแข็ง”

พันธกิจ:

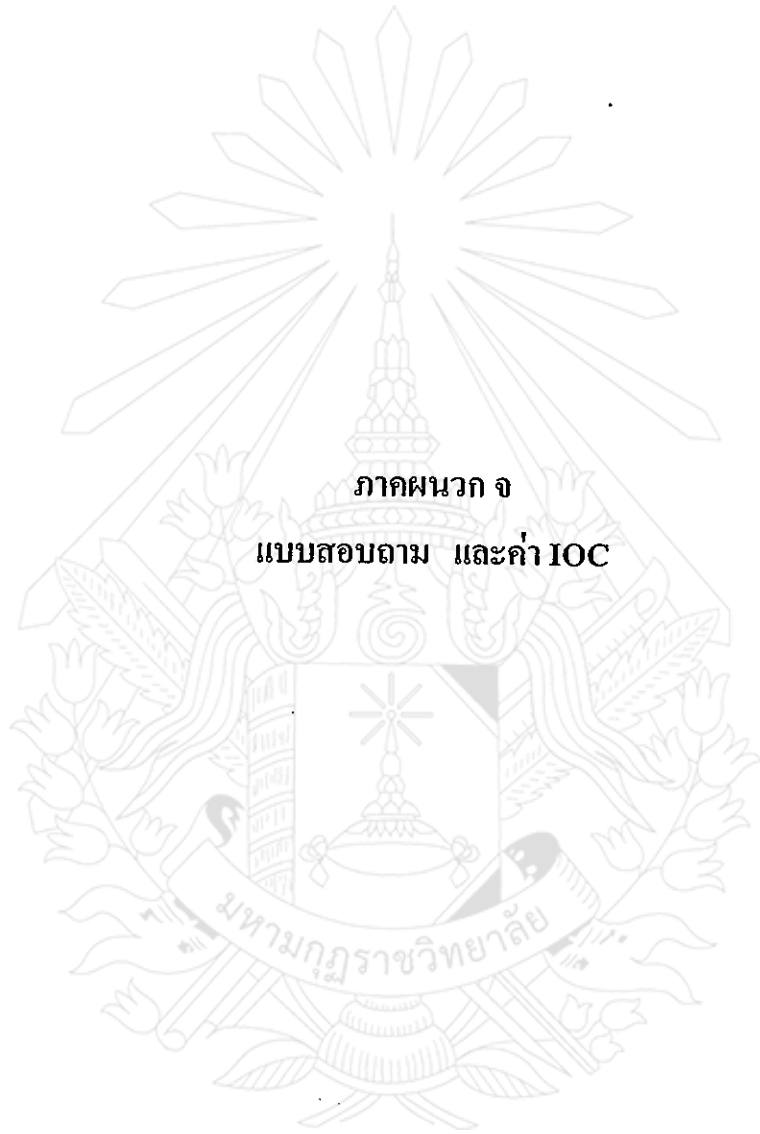
ร่วมกันผลักดันยุทธศาสตร์อำเภอปากพนัง ให้บรรลุเป้าประสงค์ตามวิสัยทัศน์ ด้วยการ
ขจัดปัญหาความยากจน พัฒนาคณะและสังคมให้มีคุณภาพ เพิ่มผลผลิตและรายได้จากการเกษตร
ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ควบคู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้ง
มีการพัฒนาองค์กรและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์:

- | | |
|-----------------|---|
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 | การขจัดปัญหาความยากจน |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 | การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 | การพัฒนาเศรษฐกิจด้านการเกษตร อุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์
OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม |

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาองค์กรและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี





ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม และค่า IOC

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม**เรื่อง**

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงและ
ตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลมาใช้เป็น
ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ
ปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดียิ่ง

นางจุฑานันท์ เทพกุล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 40 ปี 2. 40 - 50 ปี 3. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา/อนุปริญญา 3. ปริญญาตรี/สูงกว่า

4. อาชีพ

 1. เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 2. รับจ้าง/พนักงานบริษัท 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. รายได้ต่อเดือน

 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 -20,000 บาท 3. 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านอย่างรอบคอบ แล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน						
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว						
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว						
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น						
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่าง ในการปฏิบัติงานตามระเบียบ						
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว						
7. ท่านรู้สึกที่ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร						
8. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว						
9. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว						

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
10.	การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่อง ได้ทุกประเภทในจุดเดียว ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
11.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี					
12.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ					
13.	การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ					
14.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว					
15.	ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
16.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
17.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ					
18.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ					
19.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
20. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจ ให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ						



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัญหา	แนวทางแก้ไขปัญหา
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า



จากการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(IOC : Index of Congruency)

จากผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจำนวน 3 ท่าน

ข้อคำถาม		ผลการตัดสินใจ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	การแปลผล
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่าน อย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุก คนตามลำดับบัตรคิว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตาม ระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.	การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎร ก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิด ช่องว่าง ในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
6.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วย ความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7.	ท่านรู้สึกว่าจะใช้เวลาไม่มากในการติดต่อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
8.	ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร จะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
9.	แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการ ด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม		ผลการตัดสินใจ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	การแปลผล
10.	การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ ทุกประเภทในจุดเดียว ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
11.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่อง ที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
12.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
13.	การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
14.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่าน แม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
15.	ท่านสามารถติดต่องาน โดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
16.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
17.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเมื่อยหน้า และแสดงกิริยาจากสุภาพ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
18.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อดด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
19.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
20.	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นางจุฑานันท์ เทพกุล
- วัน/เดือน/ปีเกิด : 1 ตุลาคม 2514
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 182/135 ซอย 6 หมู่บ้านสินสืบสุข 3 ถนนปากนคร หมู่ที่ 4 ตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000
- การศึกษา**
- พ.ศ. 2525 : มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา จังหวัดชุมพร
- พ.ศ. 2533 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาการขาย
วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
- พ.ศ. 2535 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการตลาด
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ สงขลา
- พ.ศ. 2544 : ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน**
- พ.ศ. 2536 – 2538 : เจ้าหน้าที่ธุรการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ จังหวัดตรัง
- พ.ศ. 2538 – 2540 : เจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอบาเจาะ
จังหวัดนราธิวาส
- พ.ศ. 2540 – 2548 : เจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช
- พ.ศ. 2548 – 2550 : เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเชียรใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช
- พ.ศ. 2550 – 2551 : นักพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช
- พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน : นักวิชาการพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอปากพนัง
จังหวัดนครศรีธรรมราช