



ความตั้งใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เทพนรินทร์ ทองดีมณี

สารนิเทศฉบับแรก ส่วนหนึ่งของงานศึกษาความพึงพอใจต่อตราสารนิเทศ มทว. ปัตตานี

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ปัตตานีวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 12509

**PEOPLE S SATISFACTION TOWARDS POPULATION REGISTER SERVICE
PROVIDING IN MAIREANG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, CHAWANG
DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**

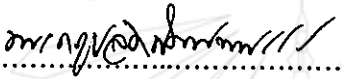


TEPNARIN THONGSUMRIT

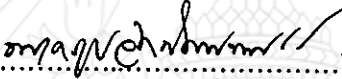
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2552 (2009)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา : นายเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล(ดร.)

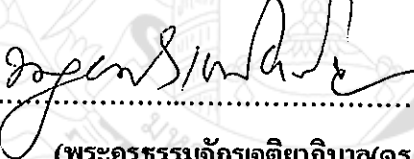
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒน์วิริยาจารย์)

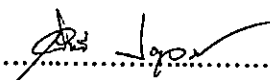
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผศ.ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล(ดร.))


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


..... กรรมการ
(ดร.สงศรี ชมภูวงศ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People s Satisfaction Towards Population Register Service Providing
in Maireang Sub-District Municipality, Chawang District, Nakhon Si
Thammarat Province

Student's Name : Tepnarin Thongsumrit

Department : Government

Advisor : Asst.Prof. Dr. Detchat Treesap

Co - Advisor : Phrakhrudhammajakjetiyapibal(Dr.)

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

P. Sampipattana-in-jarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn) **Dean of Graduate School**

Thematic Committee

P. Sampipattana-in-jarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn) **Chairman**

D. Treesap
.....
(Asst.Prof. Dr. Detchat Treesap) **Advisor**

Phrakhrudhammajakjetiyapibal
.....
(Phrakhrudhammajakjetiyapibal(Dr.)) **Co - Advisor**

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

S. Chomphuwong
.....
(Dr. Songsri Chomphuwong) **Member**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา	: เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. ดร. เดชชาติ ศรีทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล (ดร.)
ปีการศึกษา	: 2552 (2009)

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z - test ค่า F - test และเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางแต่ระดับด้านเป็นอย่างไรบ้างเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนได้เสนอปัญหา คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเมือหน้าและแสดงกิริยาจากไม่สุภาพ .ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ยังไม่ดีพอ การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพัก

กลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ
แก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่ม
การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วง
พักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม



Thematic Title : **People's Satisfaction Towards Population Register Service Providing in Maireang Sub-District Municipality, Chawang District, Nakhon Si Thammarat Province**

Student's Name : **Tepnarin Thongsumrit**

Department : **Government**

Advisor : **Asst.Prof. Dr. Detchat Treesap**

Co - Advisor : **Phrakhrudhammajakjetiyapibal (Dr.)**

Academic Year : **B.E. 2552 (2009)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows :- 1) to study the satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province. 2) to compare the satisfaction of local people who differed in sex, age, education level and career with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province, and 3) to study suggestions about satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province. A sample group was 331 local people in Maireang sub-district, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province by Krejcie and Morgan's table. Opened-end questionnaires were used to collect data. The obtained data were analyzed by frequencies, percentage, mean, standard deviation Z-test F-test. and LSD (Least Significant Difference).

The results of research were founds as follows :

The satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province by overview was medium level. The study by sex, age, education level and career were medium level. The comparative in satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province sorted by sex, age, and career showed that there were different at .001 level of significance, but education level showed that there were different at .05 level of significance.

The study on people's satisfaction toward population register service providing in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province founded the problems were some officials have bored and do not speak politely, lack of ability to officiate, delays in the contact and lack of staff during the lunch break. There should be training to enlarge an experience of knowledge to the officials, improve speed of progress notice and increase the number of staff during the lunch break.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จเรียบร้อยลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พระเทพวินยาภรณ์ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช พระเทพสิริโสภณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และผศ. พิเศษ. ดร.สุกิจ ชัยมุสิก และและ ดร. ส่งศรี ชมภูวงศ์ ที่มีความเมตตากรุณาให้ความรู้ความเข้าใจตลอดจนคำปรึกษาต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ ผศ.ดร. เศษชาติ ศรีทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษา และพระครูธรรมจักรเจดีย์ภิบาล (ดร.) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ ฉบับนี้ อีกทั้งได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเมตตาแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์วิจิตร ศรีสว่าง และนายสุภชัย นาคสุวรรณ ในฐานะทั้ง 3 ท่านได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม และได้ให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง ในการจัดทำแบบสอบถามและการจัดทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราชทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนนักศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย และขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้แด่บิดามารดา และครู - อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เทพรินทร์ ทองสัมฤทธิ์

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	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	22
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55

	๗
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	55
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	57
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอ ฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช	66
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอ ฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ	71
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอ ฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช	99
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช	107

บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
5.1	สรุปผลการวิจัย	112
5.2	อภิปรายผล	116
5.3	ข้อเสนอแนะ	119
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	119
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	120
บรรณานุกรม		121
ภาคผนวก		123
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	124
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	126
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย	130
ภาคผนวก ง	ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช	132
ภาคผนวก จ	แบบสอบถามและค่า IOC	140
ประวัติผู้วิจัย		149

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	64
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	65
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม	66
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	67
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	68
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	69
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	70
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	72

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	74
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	76
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	77
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	78
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	79
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	80

ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	82
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	83
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	84
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	85
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	86
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	88
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ	89

ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ	91
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ	93
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ	95
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ	97
ตารางที่ 4.30	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามเพศ	99
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามอายุ	100
ตารางที่ 4.32	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามระดับการศึกษา	101
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ	102

ตารางที่ 4.34	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ	103
ตารางที่ 4.35	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ	104
ตารางที่ 4.36	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ	105
ตารางที่ 4.37	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ	106
ตารางที่ 4.38	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ	107
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช	108
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช	109

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

หน้า

9

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

54



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมือง แบ่งได้ 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น เช่น อำเภอทุ่งสง เดิมเป็นเทศบาลตำบล ต่อมายกระดับเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เพราะมีการขยายตัวทั้งประชากร รายได้ และความเจริญ เป็นต้น เทศบาลตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลจึงใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน้าที่สำคัญคือ การรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิง จัดเวรยามตรวจความเรียบร้อยเวลากลางคืน การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการให้บริการแก่ประชาชนด้านอื่น ๆ จัดให้มีตลาดทำเทียบเรือ สุสาน ทางเดินสว่าง จัดเก็บขยะ สงเคราะห์แม่และเด็ก บำรุงสถานศึกษาและโรงพยาบาล เป็นต้น

เทศบาลมี 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ออกกฎหมาย และตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ฝ่ายบริหาร คือ สมาชิกสภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ มีวาระการทำงาน 4 ปี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ เทศบาลตำบล 12 คน เทศบาลเมือง 18 คน และเทศบาลนคร 24 คน ทำหน้าที่บริหารงานได้อย่างอิสระ พนักงานเทศบาล และปลัดเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นปฏิบัติงานตามภารกิจ และหน้าที่ของเทศบาลภายใต้การบริหาร และตรวจสอบควบคุมโดยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีทำหน้าที่ไม่โปร่งใส ทุจริต สร้างความเสียหายต่อท้องถิ่น ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอสามารถเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่ากระทรวงมหาดไทย เพื่อสั่งให้ผู้นั้นออกจากตำแหน่งได้ หรือประชาชนสามารถเข้าชื่อเพื่อถอดถอนผู้นั้นออกจากตำแหน่งได้เช่นกัน นอกจากนี้ยังพิจารณาและออกกฎหมายของเทศบาลที่เรียกว่าเทศบัญญัติ เช่น การกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย รวมทั้งตรวจสอบควบคุมการบริหารงานของเทศบาล เช่น ตรวจสอบการใช้เงินในโครงการต่าง ๆ ให้ความชอบแผนพัฒนาเทศบาล เช่น แผนก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แผนส่งเสริมการศึกษาแก่เยาวชน โดยให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่

เรียนดีแต่ยากจน และให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งมาจากการเสียภาษีของเราเอง ทั้งภาษีโดยตรงที่เทศบาลจัดเก็บ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่หรือภาษีโดยอ้อม เช่น การซื้อสินค้า เป็นต้น ซึ่งเป็นภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐและรัฐได้นำเงินภาษีนี้อีกกลับคืนมายังท้องถิ่น

ผู้วิจัยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลไม้เรียง ทำให้ได้รับรู้ถึงปัญหาเป็นอย่างดี รวมทั้งได้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมากน้อยแค่ไหน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2,437 คน (สถิติจำนวนประชากรตามประกาศสำนักทะเบียนกลาง ณ เดือนธันวาคม 2551)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านดังต่อไปนี้

- ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่ตั้งเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.4 สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นการตัดสินใจว่าสินค้าหรือบริการ ได้สร้างระดับความพึงพอใจของการบริโภคที่สัมพันธ์กับการสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีทั้งระดับที่ต่ำกว่า หรือสูงกว่าการคาดหมาย

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานทางสังคม

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมต่อบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญเติบโตไปทั้งผลงาน คุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดทำบันทึกการข้อมูลของราษฎร ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างมีระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนเกิด และบันทึกการลงในทะเบียนบ้าน เมื่อมีการเคลื่อนย้ายของคนก็จะบันทึกไว้ และเมื่อมีการตายก็จะจัดทำทะเบียนคนตายและจำหน่ายออกจากระบบทะเบียนบ้าน เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสถานภาพทางอารมณ์ซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบของผู้รับบริการ โดยบุคคลจะเปรียบเทียบว่าการบริการที่ตนได้รับนั้นมีความรู้สึกในทางบวกหรือลบนาน้อยเพียงใด

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 คือ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 คือ ต่ำกว่า 40 ปี และตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 คือ
1. เกษตร/รับจ้าง, 2. ค้าขาย/ธุรกิจ, 3. รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ และ 4. อื่น ๆ (แม่บ้าน พ่อบ้าน นักเรียน นักศึกษา)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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 การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตรวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัยเสรีภาพที่ปลอดจากความคุกคามใด ๆ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่สองนี้โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม-สร้างความมั่นคงในงานให้ความสะดวกในการทำงานจัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงานมีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่า เพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิตการให้เสรีภาพ การรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

3. ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนี้เทศกาลงานด้วยการแนะนำ ช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 4 ที่เกี่ยวกับการยอมรับนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จและมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียงเป็นต้นองค์กรสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงต่อการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้ยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบโล่เป็นรางวัล หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือการยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะ “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

5. ความต้องการสำเร็จตั้งใจปรารถนา (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์กร ซึ่งหาได้ยากยิ่ง

จากทฤษฎีมาสโลว์ ปัจจัยความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายที่ดี หรือด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับความยกย่องนับถือ หรือความต้องการตั้งใจปรารถนาที่ดี มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) มาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายก่อนจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการทางสังคมตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับนั้นจะไม่ใช่แรงจูงใจอีกโดย ผู้คนจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนาที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอ แม้ว่า

บุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่ามนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกันทั้งนี้มิใช่ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับสูงจากการทำงาน¹

ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้อง สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้อง สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และ ลักษณะการนำเสนอสินค้าบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน ความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการที่จะ ตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าและสามารถสนองตอบสินค้าและบริการที่ตรงกับลักษณะและ รูปแบบที่ลูกค้าคาดหวัง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ หาก กิจการใดนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของสินค้าและบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้าและบริการ ได้แก่ ตัวสินค้า สถานที่การให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไป กว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานย่อมทำให้นักงนามี ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ลักษณะของความพึงพอใจของลูกค้า

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง หนึ่งสิ่งใด

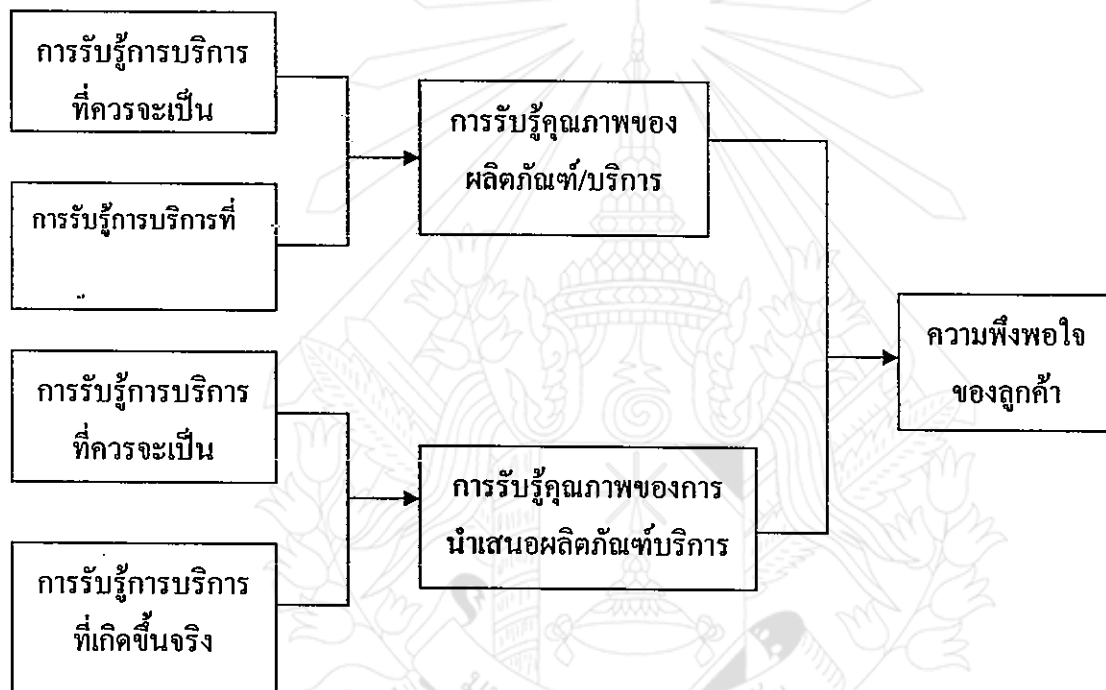
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานที่เกิดขึ้นจริง

¹สุเทพ พงศ์ศรีรัตน์, "พฤติกรรมองค์กร", (เชียงใหม่ : สถาบันราชภัฏเชียงใหม่, 2544), หน้า

องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการ ตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยแค่ไหน
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอสินค้าและบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอสินค้าและบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนอง การบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้าในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติในการให้บริการ



แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1. ผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นเมื่อได้รับสินค้าและบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของบริษัทในการให้บริการ และโปรแกรมทัวร์ที่น่าสนใจ-คำนึงถึงคุณภาพการนำเสนอสินค้าและบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

2. ราคาสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาสินค้าและบริการที่ลูกค้ายอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าตามความเต็มใจที่จะจ่ายของลูกค้า ทั้งนี้ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อราคาสินค้า และบริการกับคุณภาพของสินค้าอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงสถานที่การให้บริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสินค้าและบริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของสินค้าและบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะรู้สึกดีกับสินค้าบริการดังกล่าวอันเป็นแรงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงาน ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้ประกอบการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการให้บริการ

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จิตสำนึกในการบริการ เป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องกระทำให้บริการต่างต้องการให้พนักงานของคนที่อยู่ตลอดระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กร แต่การสร้างจิตสำนึกนั้นเป็นเรื่องที่เฉพาะสำหรับแต่ละบุคคล เพราะบางคนอาจมีจิตสำนึกในการบริการอยู่แล้ว แต่บางคนก็เห็นว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญในขณะที่บางคนไม่มีความรู้สึกอะไรกับเรื่องนี้²

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จึงเป็นเรื่องที่ทำได้ง่ายสำหรับผู้มีพื้นฐานจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อยู่แล้วแต่เป็นเรื่องที่ทำได้ยากสำหรับผู้ที่ไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ให้ความสนใจในเรื่องนี้ จึงควรเริ่มต้นด้วยการปลูกฝังอุปนิสัยให้พนักงานทำงานบริการที่ถูกต้องตามกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานซ้ำ ๆ กันจนเกิดเป็นความเคยชินและเป็นนิสัยซึ่งในเบื้องต้นต้องอาศัยการสอน การบังคับให้ปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน กระบวนการ วิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ หรือโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของการให้บริการเพื่อให้เกิดการสืบทอดวัฒนธรรมนั้นไปสู่พนักงานในรุ่นต่อมาได้ เพราะจะเกิดเป็นแบบฉบับของพฤติกรรมในองค์กรการบริการที่เกิดจากการปลูกฝังอุปนิสัยการเป็นผู้ให้บริการ ทั้ง

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 12-16.

อุปนิสัยทางกาย วาจา และจิตใจ เพื่อพัฒนาไปสู่การเกิดจิตสำนึกในการบริการอย่างที่องค์กรต้องการ

การสร้างภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจบริการเนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงถึงลักษณะโดยรวมของการบริการที่องค์กรจัดหา เตรียม และส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งที่เมื่อองค์กรสร้างขึ้นแล้วจะต้องมีการรักษาและสร้างเพิ่มเติมในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการและบุคคลทั่วไปปรับทราบและรับรู้แนวทางในการให้บริการและสิ่งที่สามารถคาดหวังได้จากการใช้บริการที่องค์กรนั้นจัดเตรียมไว้

ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง การที่บุคคล บุคคลหนึ่งนึกถึงองค์กรหรือบุคคลอีกบุคคลหนึ่งนึกถึงองค์กรหรือบุคคลอีกบุคคลหนึ่งแล้ว มีความคิดเห็นอย่างไรต่อองค์กรหรือบุคคลผู้นั้น อาจเป็นได้ทั้งในทางที่เป็นบวกและทางลบ

หลักในการสร้างภาพลักษณ์จะต้องอาศัยหลักการ “ARAP”

1. ต้องเป็นที่ยอมรับ (Acceptable) ภาพลักษณ์ที่ดี ต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าองค์กรผู้บริหารองค์กรมีความต้องการ ที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไร และต้องเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และโลกด้วย เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ โดยที่พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องมีความเข้าใจตรงกันเพื่อให้สามารถเป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างภาพลักษณ์ให้ปรากฏต่อสายตาบุคคลภายนอกทั้งที่เป็นลูกค้าขององค์กรและไม่ได้เป็นลูกค้าขององค์กร

2. มีความเหมาะสม (Appropriate) ภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างนั้นจะต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการ สภาพเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา และวัฒนธรรมของลูกค้า โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

3. มีความเป็นไปได้ (Possible) ภาพลักษณ์นั้นจะต้องบรรลุได้ คือ สามารถสร้างให้เกิดขึ้นต่อสายตาบุคคลทั้งภายนอกและภายในองค์กร

4. มีความสมจริง (Realistic) ภาพลักษณ์นั้นจะต้องเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของบุคคลภายนอกองค์กร โดยเกิดจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความจริงจากการผลิตสินค้าและบริการขององค์กรไม่ใช่การปรุงแต่งหรือสร้างเพื่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

วิธีการสร้างภาพลักษณ์การบริการ

1. คำนึงให้พบความต้องการและคาดคะเนหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

2. ค้นหาพบวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. รับฟังคำตำหนิจากลูกค้าที่ใช้บริการ และพยายามหาทางปรับปรุงขั้นตอนวิธีการในการบริการเพื่อลดข้อบกพร่องในการบริการให้เหลือน้อยที่สุด

4. ต้องรับผิดชอบร่วมกันเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการบริการ ไม่ปิดความผิดไปให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นในองค์กร รวมทั้งไม่ปิดความผิดไปให้ลูกค้าด้วย

5. ดำเนินการให้มีสถาบันหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือรับรองหรือสนับสนุนเน้นย้ำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ต้องการตามความเป็นจริง เช่น การผ่านการรับรองของสถาบันต่างๆ ที่รับรองของสถาบันต่าง ๆ ที่รับรองคุณภาพในองค์กรที่ประกอบธุรกิจบริการ คือ ระบบรับรองมาตรฐาน ISO 9002

6. ตอกย้ำความเชื่อมั่นของลูกค้าด้วยการบริการที่ดีที่สุด ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และให้ในสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ตระหนักว่าภาพลักษณ์และความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน

7. มีมาตรการ ระเบียบ กฎ ข้อบังคับที่พนักงานต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อป้องกันการกระทำใด ๆ ทำลายภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น

8. สำรวจ ตรวจสอบ ความคิดของลูกค้า องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

9. ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านการบริการที่ดีขึ้น

10. พยายามให้ลูกค้าในสิ่งสามารถให้ได้ให้มากที่สุด โดยยึดหลักความคิดว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญเสมอกัน เป็นมนุษย์ที่มีความต้องการมีความรู้สึกนึกคิดมีอารมณ์และความรู้สึกลูกค้าต้องได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากการบริการของเราและองค์กรมากที่สุด โดยอาศัยการทำงานเป็นทีม

การเกิดความพึงพอใจในการบริการ

เมื่อพนักงานบริการทุกคน สามารถให้บริการอย่างมีจิตสำนึก จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร มีการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Mouth) ระหว่างลูกค้าด้วยกันเอง และระหว่างลูกค้ากับผู้ที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้า หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ พนักงานขององค์กรจะมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างภาพลักษณ์และความสำเร็จให้กับองค์กร หรืออาจสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กร เมื่อองค์กรมีรายได้ก็สามารถให้ค่าตอบแทนจากการทำงานแก่พนักงานเพิ่มขึ้น อาจโดยการเพิ่มเงินเดือน เพิ่มสวัสดิการ เพิ่มโบนัส สร้างความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ทำให้เกิดความรักและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานและจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่า

จิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างมาก และสามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้ในระยะยาว

ดังนั้น ในองค์กรธุรกิจบริการหากต้องการให้องค์กรของตนเองอยู่รอด สามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นจะต้องสร้างรากฐานของการบริการ โดยเริ่มต้นจากการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้กับพนักงานผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการอย่างไร ก็จะสร้างภาพลักษณ์ในการบริการให้แก่ลูกค้าด้วย และเมื่อให้บริการที่ดีแล้วลูกค้าได้รับบริการดีก็จะสร้างภาพลักษณ์จากประสบการณ์การใช้บริการให้กับลูกค้า หากลูกค้าพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สร้างรายได้เข้าสู่องค์กร เมื่อองค์กรมีรายได้ก็จะสามารถให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมแก่พนักงานบริการได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคล ในที่นี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร เป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ เป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler Philip ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์เรื่องความพึงพอใจไว้ว่า “ความรู้สึกพึงพอใจหรือความผิดหวังของบุคคลจากการใช้สินค้าหรือบริการ จะเป็นผลของการเปรียบเทียบสิ่งที่เขาได้รับกับความคาดหวังที่ตั้งไว้” นั่นคือ คนเราจะรู้สึกผิดหวังก็เพราะสิ่งที่ได้รับต่ำกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังไว้และจะเกิดความรู้สึกประทับใจสูงสุด เมื่ออรรถประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการมากกว่าความต้องการที่เขาได้ตั้งไว้ ด้วยเหตุนี้หลายบริษัทจึงตั้งวัตถุประสงค์การดำเนินงานไว้ที่การสร้างให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้าเพราะเชื่อว่าเพียงแต่ความพึงพอใจจะระดับต้นนั้นจะยังมีโอกาสสูงที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปใช้สินค้า³

³มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิจัยประเมิน, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์), 2549, หน้า 9.

Oliver, R.L. ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นการตัดสินใจว่าสินค้าหรือบริการ ได้สร้างระดับความพึงพอใจของการบริโภคที่สัมพันธ์กับการสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีทั้งระดับที่ต่ำกว่า หรือสูงกว่าการคาดหมาย”⁴

Nigel Hill ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าคือการรับรู้ของลูกค้าที่ได้รับการจากผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่เท่าหรือมากกว่าความคาดหวังของเขา”⁵

ปราณี อารยะศาสตร์ ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกที่ดีที่สุดที่บุคคลมีงานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความหมายพึงพอใจมากก็จะมีแรงเสียดทานแรงกายแรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยจะทำเพียงหน้าที่จู้จ้อยอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจในงานนั้นด้วย”⁶

เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา ได้ชี้ให้เห็นว่า “ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจ ต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีในหน่วยงานนั้น”⁷

สุวรรณ สุวรรณผล ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึก หรือความคิดในทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อปัจจัยต่าง ๆ คือ หน่วยงานสภาพการทำงานความมั่นคงและศักดิ์ศรีของอาชีพ”⁸

มาโนช สุขฤกษ์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานมีสาเหตุปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ได้มาจากการ และปัจจัยที่ควบคุมได้ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญหาและการศึกษาและบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากการ ได้แก่ ชนิดของงานทักษะการทำงาน สถานะภาพทางอาชีพ สถานะภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ความมั่นคง สวัสดิภาพ โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ⁹

⁴เรื่องเดียวกัน.

⁵เรื่องเดียวกัน.

⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

⁷เรื่องเดียวกัน.

⁸เรื่องเดียวกัน.

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

ดิเรก ปลั่งดี ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานพบว่าการเกิดจากปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work Itself) เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายและการบริการ (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพทางสังคม (Status) เงินเดือน (Salary)¹⁰

Soliman ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยภายใน (Intrinsic Variables) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivators) ทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน และตัวแปรปัจจัยภายนอก (Extrinsic Variables) ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน

2. ตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าปัจจัยภายนอก รวมกันและตัวแปรภายนอกทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน

3. ตัวแปรปัจจัยภายในแต่ละตัวทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน และในทางตรงข้าม ตัวแปรปัจจัยภายนอกแต่ละตัวทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจ

4. ตัวแปรปัจจัยภายในทุกตัวรวมกันทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าตัวแปรภายนอกบางตัว และในทางตรงข้ามตัวแปรปัจจัยภายนอกทุกตัวรวมกันย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในบางตัว¹¹

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดในทางบวกถ้าบุคคลใดมีความหมายพึงพอใจมากก็จะมีผลเสียต่อสุขภาพกายแรงใจ แรงปัญญา ให้แก่งานมาก

¹⁰ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 5.

¹¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจการบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องพร้อมทั้งด้านการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริหารที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริหารประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการแสดงให้ปรากฏผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมให้ผู้สัมผัสได้ 3 ทางคือ

2.1 ทางทัศนคติความรู้สึกนึกคิดด้านอารมณ์ความรู้สึกหรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือวจีกรรม

สรุปได้ว่าการบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและผลของการบริการที่ประทับใจ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุกับส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการคือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถ

จับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไป

3. เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่รายเดียว

4. มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไรที่ไหน อย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการที่ให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้น

5. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอนซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อยความสามารถในการให้บริการที่เหลือไว้ไม่อาจเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งนี้ที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด¹²

การเลือกใช้บริการ

การใช้วิธีการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ บางครั้งอาจเรียกว่า “เทคนิคการให้บริการ” ในการต้อนรับลูกค้าที่มีหลักและวิธีในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และ ให้เกียรติลูกค้าเสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

¹²กฤษณะ สิทธิเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

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 ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานทางสังคม

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

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ๆ เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมต่อบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งผลงาน คุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย¹³

การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการ

¹³เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่20, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536), หน้า 29.

ให้บริการ ได้แก่ ผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะโดยหลักทั่วไปแล้ว ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้นไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของหน่วยงานใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ (Provide) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการคือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคยุติธรรม ความต้องการของผู้รับบริการการบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

Max Weber ได้ชี้ให้เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า *Fine Ira Et Studio* กล่าวคือการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน¹⁴

กฤษณะ ลิทธุเดช ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

หลักการให้บริการที่ดี

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

¹⁴Max eber, *The Theory of Social and Economic Organization*, Trans by A.M. Hendserson and Tallcott Paritions, Edition, (New Yor: The Free Pree,1964), pp. 62.

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการด้วย¹⁵

กฤษร ธนาพงศ์ธร ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการมี 5 ประการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการ บริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น การจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยัง ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. หลักความต่อเนื่อง กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่าเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน ลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่า ผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็น ไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้ แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป¹⁶

พงษ์เทพ ลีตบุตร ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็น

¹⁵ กฤษณะ สิทธิเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหาร ศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), อ้างแล้ว, หน้า 25.

¹⁶ กฤษร ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาราช, 2530), หน้า 20-21.

4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย¹⁷

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการทัศนคติที่ว่าการให้บริการเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองตนเองว่ามีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจที่ราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้งเป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่ติดต่อและขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

¹⁷พงษ์เทพ ถีตบุตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับโครงสร้างใหม่”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 20.

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะได้รับความเห็นหรือโต้แย้งเหตุผล ได้อย่างเต็มที่¹⁸

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ ซึ่งกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจการบริการมีทั้งในองค์กรทั่วไป หรือองค์กรภาครัฐการบริการที่ดีนั้น ต้องตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อให้เกิดความพอใจ ประทับใจมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานทะเบียนราษฎร

งานเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดทำบันทึกรายการข้อมูลของราษฎร ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างมีระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนเกิด และบันทึกรายการลงในทะเบียนบ้าน เมื่อมีการเคลื่อนย้ายของคนที่ก็จะบันทึกไว้ และเมื่อมีการตายก็จะจัดทำทะเบียนคนตายและจำหน่ายออกจากระบบทะเบียนบ้าน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ดำเนินการทั่วประเทศ จึงนับได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญอย่างมากและขณะเดียวกันก็เป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกทั้งมีผลโดยตรงต่อการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎร ซึ่งจำแนกความสำคัญออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านราชการและตัวประชาชน โดยมีเป้าหมายด้วยกัน 4 ประการได้แก่

1. เพื่อสร้างระบบทะเบียนเกี่ยวกับคนในประเทศ ในการที่จะควบคุม และทราบถึงสถานภาพของบุคคลการเคลื่อนย้าย ตลอดจนประเภทของบุคคลเพื่อง่ายต่อการจำแนกซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปกครองและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศชาติ
2. เพื่อใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้นในการพิสูจน์ตัวบุคคลว่าเป็นใคร มีประวัติอย่างไร นับตั้งแต่เกิดจนตาย
3. เพื่อสะดวกในการรวบรวมข้อมูลประชากร และการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหารทั้งทางด้านรัฐบาลและเอกชน
4. เพื่อการคุ้มครองรักษาสิทธิและอำนาจอบายความสะดวกแก่การใช้สิทธิของประชาชน

¹⁸ ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการกรมจอร์ : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (เทศาภิบาล : โรงพิมพ์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 56.

การจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 เป็นกฎหมายที่รองรับงานทะเบียนราษฎรทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีระเบียบสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2516 ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้¹⁹

การแจ้งการเกิด

เด็กทุกคนที่เกิดในราชอาณาจักรไทยไม่ว่าจะเป็นบุตรของคนสัญชาติไทย หรือเป็นบุตรของคนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเป็นบุตรของผู้หลบหนีเข้าเมือง ผู้มีหน้าที่แจ้งการเกิด คือ บิดา มารดา ผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเจ้าบ้านที่เด็กเกิดต้องแจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น ณ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด หรือจะแจ้งต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่อื่นที่บิดา มารดาหรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายของเด็กที่เกิดนั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านก็ได้ และนายทะเบียนต้องรับแจ้งการเกิดและออกสูติบัตรให้ผู้แจ้ง โดยมีข้อเท็จจริงเท่าที่สามารถทราบได้

การแจ้งการเกิดนั้น ผู้มีหน้าที่แจ้งการเกิดจะมอบหมายเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นเป็นผู้แจ้งแทนก็ได้

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติการทะเบียนราษฎร

1. เด็กเกิดในบ้าน (อาคารที่มีบ้านเลขที่ รวมถึงสถานพยาบาล) ผู้แจ้ง ได้แก่ บิดาหรือมารดา หรือเจ้าบ้านที่เด็กเกิด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบิดามารดาหรือเจ้าบ้าน ระยะเวลาการแจ้ง ภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด สำนักทะเบียนที่แจ้งการเกิด สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด หรือสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่ บิดา มารดาหรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ขั้นตอนการแจ้ง กรณีแจ้ง ณ สำนักทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

1. ผู้แจ้ง แสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

(1) บัตรประจำตัวผู้แจ้ง และบัตรประจำตัวของบิดา มารดา (ถ้ามี)

(2) สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาทะเบียนประวัติของบิดา มารดา (ถ้ามี)

(3) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่จะเพิ่มชื่อเด็กที่เกิด

(4) หนังสือรับรองการเกิดตามแบบ ท.ร. 1/1 ที่ออกให้โดย โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่เด็กเกิด (กรณีเด็กเกิดสถานพยาบาล)

¹⁹วรจิตติ ศรีทิพากร, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2542, หน้า 42.

(5) ใบรับแจ้งการเกิดตามแบบ ท.ร.1 ตอนหน้า (กรณีแจ้งเกิดกับกำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน)

(6) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)

2. นายทะเบียน

(1) ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานของผู้แจ้ง

(2) ตรวจสอบรายการบุคคลของเด็กที่แจ้งเกิดกับฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่าเด็กมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่

(3) ลงรายการในสูติบัตร (ท.ร.1 สำหรับคนซึ่งมีสัญชาติไทย ท.ร.3 สำหรับบุตรของคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย หรือ ท.ร. 031 สำหรับคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง

(4) เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่เด็กเกิด (ท.ร.14 หรือ ท.ร.13 แล้วแต่กรณี) หรือทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก.) กรณีบุตรของคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง

(5) มอบสูติบัตร ตอนที่ 1 และหลักฐานประกอบการแจ้งคืนให้ผู้แจ้ง

3. กรณีเด็กเกิดและได้รับสูติบัตร ท.ร.1 หรือ ท.ร.3 เป็นคนในท้องที่ให้นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ท.ร.14 หรือ ท.ร.13 ของบิดา มารดา หากบิดา มารดาไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านให้เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านกลางของสำนักทะเบียน แต่ถ้าเด็กที่เกิดเป็นคนต่างท้องที่ ให้เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านกลาง (ท.ร.14 หรือ ท.ร. 13) ของสำนักทะเบียนแล้วแต่กรณี แล้วให้แนะนำผู้แจ้งดำเนินการแจ้งการย้ายที่อยู่เด็กที่เกิดใหม่ไปยังภูมิลำเนาที่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายอาศัยอยู่ถ้าเด็กที่เกิดและได้รับสูติบัตร ท.ร. 031 ให้นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนประวัติ ท.ร. 38 ก ของบิดา มารดา แต่ถ้าบิดา มารดาไม่มีทะเบียนประวัติให้เพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนประวัติของสำนักทะเบียน

ขั้นตอนการแจ้ง กรณีแจ้ง ณ สำนักทะเบียนแห่งท้องที่อื่น

1. ผู้แจ้ง ได้แก่ บิดา หรือมารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมาย ของเด็กที่เกิด หรือผู้ได้รับมอบหมายจากบิดา มารดา หรือผู้ปกครองแสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

(1) บัตรประจำตัวผู้แจ้งและบัตรประจำตัวของบิดา มารดา (ถ้ามี)

(2) สำเนาทะเบียนบ้านที่ปรากฏชื่อบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กที่เกิด

(3) หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ที่ออกให้โดยโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่เด็กเกิดหรือผลการตรวจ ดีเอ็นเอ ที่ตรวจพิสูจน์จากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์การเป็นบิดามารดาของเด็กที่เกิดอย่างไรอย่างหนึ่ง

(4) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)

(5) พยานบุคคลอย่างน้อย 2 คน

2. นายทะเบียน

(1) ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานของผู้แจ้ง

(2) ตรวจสอบรายการบุคคลของเด็กที่แจ้งเกิดกับฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่าเด็กมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่

(3) สอบสวนผู้แจ้งให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่แจ้งการเกิด ณ สำนักทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด ประวัติของเด็กที่เกิดและสถานที่อยู่ปัจจุบันของเด็กและบิดา มารดาหรือผู้ปกครองที่ชอบด้วยกฎหมาย

(4) สอบสวนพยานบุคคลให้ทราบประวัติของเด็กที่แจ้งเกิดและบิดา มารดา

(5) เมื่อเห็นว่าเด็กที่เกิด เป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักร โดยยังไม่ได้แจ้งการเกิด และมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่กับบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตท้องที่ ให้ออกสูติบัตร (ท.ร.1 หรือ ท.ร.3 แล้วแต่กรณี)

(6) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม 20 บาท

(7) เพิ่มชื่อเด็กที่เกิดในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร.14 หรือ ท.ร.13 แล้วแต่กรณี)

(8) มอบสูติบัตร ตอนที่ 1 พร้อมทั้งหลักฐานประกอบการแจ้งคืนให้ผู้แจ้ง²⁰

2. เด็กเกิดนอกบ้าน ผู้แจ้ง ได้แก่บิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบิดาหรือมารดา ระยะเวลาการแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วันนับแต่วันเกิด สำนักทะเบียนที่แจ้ง สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด หรือสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่บิดา มารดาหรือผู้ปกครองของเด็กที่เกิดมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ขั้นตอนการแจ้ง กรณีแจ้ง ณ สำนักทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

1. ผู้แจ้งแสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

(1) บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง และบัตรประจำตัวของบิดา มารดา (ถ้ามี)

(2) สำเนาทะเบียนบ้านหรือสำเนาทะเบียนประวัติของบิดา มารดา (ถ้ามี)

(3) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่จะเพิ่มชื่อเด็กที่เกิด

(4) ใบรับแจ้งการเกิด ตามแบบ ท.ร.1 ตอนหน้า (กรณีแจ้งเกิดกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน)

(5) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)

²⁰ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, คู่มือปฏิบัติงาน ประจำปี 2552 การทะเบียนราษฎร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน, 2552), หน้า 16-17.

2. นายทะเบียน

- (1) ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานของผู้แจ้ง
 - (2) ตรวจสอบรายการบุคคลของเด็กที่แจ้งการเกิดกับฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร
 - (3) ลงรายการในสูติบัตร (ท.ร.1 สำหรับคนมีสัญชาติไทยหรือ ท.ร.3 สำหรับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย หรือ ท.ร.031 สำหรับบุตรของคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง)
 - (4) เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร.14 หรือ ท.ร.13) หรือทะเบียนประวัติ (ท.ร.031) โดยปฏิบัติเช่นเดียวกับกรณีเด็กเกิดในบ้าน
 - (5) มอบสูติบัตร ตอนที่ 1 และหลักฐานประกอบการแจ้งคืนให้ผู้แจ้ง
 - (6) กรณีเด็กที่เกิดเป็นคนต่างท้องที่ให้แนะนำผู้แจ้งการเกิดให้ผู้แจ้งย้ายที่อยู่เด็กเกิดใหม่ไปยังภูมิลำเนาที่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายอาศัยอยู่
- ขึ้นตอนการแจ้ง กรณีแจ้ง ณ สำนักทะเบียนแห่งท้องที่อื่น

1. ผู้แจ้ง ได้แก่ บิดา มารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายหรือผู้ได้รับมอบหมาย แสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

- (1) บัตรประจำตัวผู้แจ้งและบัตรประจำตัวของบิดา มารดา (ถ้ามี)
- (2) สำเนาทะเบียนบ้านที่ปรากฏชื่อบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กที่เกิด
- (3) ผลการตรวจทางวิทยาศาสตร์ เช่น ผลการตรวจ ดีเอ็นเอ ที่ตรวจพิสูจน์จากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งแสดงความสัมพันธ์การเป็นบิดามารดาของเด็กที่เกิด

- (4) พยานบุคคลอย่างน้อย 2 คน
- (5) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)

2. นายทะเบียน

- (1) ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานของผู้แจ้ง
- (2) ตรวจสอบรายการบุคคลของเด็กที่แจ้งการเกิดกับฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่าเด็กมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่
- (3) สอบสวนผู้แจ้งให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่แจ้งการเกิด ณ สำนักทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด ประวัติของเด็กและสถานที่อยู่ปัจจุบันของเด็กและบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง
- (4) สอบสวนพยานบุคคลให้ทราบประวัติของเด็กและบิดา มารดา
- (5) เมื่อเห็นว่าเด็กที่เกิดเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรและยังไม่ได้แจ้งการเกิด โดยมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่กับบิดา มารดาหรือผู้ปกครองซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตท้องที่ให้ออกสูติบัตร (ท.ร.1 หรือ ท.ร.3 แล้วแต่กรณี)

(6) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม 20 บาท

(7) เพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร.14 หรือ ท.ร.13 แล้วแต่กรณี)

(8) มอบสูติบัตร ตอนที่ 1 พร้อมทั้งหลักฐานประกอบการแจ้งคืนให้ผู้แจ้ง²¹

3. เด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กไร้เดียงสาซึ่งถูกทอดทิ้ง

เด็กที่จะแจ้งการเกิด ต้องมีอายุต่ำกว่า 7 ปีบริบูรณ์ ผู้แจ้ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่รับตัวเด็กไว้ ระยะเวลาการแจ้ง ควรแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่รับตัวเด็กไว้ (กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้) สำนักทะเบียนที่แจ้ง สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่หน่วยงานของ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่รับตัวเด็กนั้น ไว้ตั้งอยู่

ขั้นตอนการแจ้ง

1. ผู้แจ้ง แสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

(1) บัตรประจำตัวผู้แจ้ง

(2) สำเนาทะเบียนบ้านของสถานสงเคราะห์หรือสถานที่ที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นซึ่งรับตัวเด็กที่ของแจ้งการเกิดไว้

(3) บันทึกการรับตัวเด็กซึ่งจัดทำโดยพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่รับตัวเด็กจากผู้พบเด็ก

(4) หลักฐานการรับตัวเด็กของหน่วยงานที่รับตัวเด็กไว้

(5) รูปถ่ายของเด็ก ขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป

(6) หลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเด็กทั้งพยานเอกสารและวัตถุพยาน (ถ้ามี)

2. นายทะเบียน

(1) ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่ผู้แจ้งแสดง

(2) ตรวจสอบรายการบุคคลในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่ามีการแจ้งการเกิดและรายการบุคคลของเด็กที่ขอแจ้งการเกิดในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่

(3) สอบสวนผู้แจ้งและพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติของเด็กและบิดา มารดา

(4) ออกใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.100) ให้กับผู้แจ้งการเกิด

²¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 18-19.

(5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของประเด็นการสอบสวนพยานบุคคลและรวบรวมหลักฐาน พร้อมเสนอความเห็นไปยังนายอำเภอท้องที่ภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการเกิด โดยให้สรุปความเห็นพร้อมระบุเหตุผลประกอบว่าเด็กที่ของแจ้งการเกิดเป็นผู้เกิดในราชอาณาจักรหรือไม่ เป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือไม่ได้สัญชาติไทย หรือไม่สามารยยืนยันสถานะการเกิดและสัญชาติของเด็ก

(6) นายอำเภอต้องพิจารณาและแจ้งผลให้นายทะเบียนทราบภายใน 30 วัน

(7) กรณีผลการพิจารณาระบุว่าเด็กที่แจ้งการเกิดเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรและเป็นผู้มีสัญชาติไทย ให้นายทะเบียนออกสูติบัตร ท.ร.1 หรือ ท.ร.2 แล้วแต่กรณีให้แก่ผู้แจ้ง โดยลงรายการเกี่ยวกับเด็ก บิดาและมารดาเท่าที่ทราบ

(8) ถ้าผลการพิจารณาระบุว่าเด็กที่แจ้งการเกิดเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักร และไม่ได้รับสัญชาติไทยให้ออกสูติบัตร ท.ร.3 ให้แก่ผู้แจ้ง โดยลงรายการเกี่ยวกับเด็ก บิดาและมารดา เท่าที่ทราบ

(9) เพิ่มชื่อเด็กเข้าในทะเบียนบ้าน ท.ร.14 หรือ ท.ร.13 ของสถานสงเคราะห์แล้วแต่กรณี

(10) กรณีนายอำเภอแจ้งผลการพิจารณาว่าเด็กที่แจ้งการเกิดไม่ได้เกิดในราชอาณาจักร และ ไม่ได้รับสัญชาติไทย หรือไม่อาจพิสูจน์สถานะการเกิดและสัญชาติของเด็กได้ให้นายทะเบียนจัดทำทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก) ให้เด็กเป็นบุคคลประเภท 0 โดยใช้เลขที่บ้านของสถานสงเคราะห์²²

4. เด็กเร่ร่อน หรือเด็กที่ไม่ปรากฏบุพการีหรือบุพการีทอดทิ้งซึ่งอยู่ในการอุปการะของหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่จดทะเบียนตามกฎหมายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการช่วยเหลือเด็ก

เด็กที่จะแจ้งการเกิด ต้องมีอายุไม่เกิน 18 ปี ผู้แจ้ง ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่สงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กตามรายชื่อหน่วยงานที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายระยะเวลาการแจ้ง ควรแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่รับตัวเด็กไว้อุปการะหรือสงเคราะห์ (กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้) สำนักทะเบียนที่แจ้งการเกิด สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่หน่วยงานที่อุปการะหรือสงเคราะห์เด็กตั้งอยู่

ขั้นตอนการแจ้ง

1. ผู้แจ้งแสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

(1) บัตรประจำตัวผู้แจ้ง

²² เรื่องเดียวกัน, หน้า 20.

- (2) สำเนาทะเบียนบ้านของหน่วยงานที่ให้การอุปการะหรือสงเคราะห์เด็ก
- (3) หลักฐานการรับตัวเด็กของหน่วยงานที่ดูแลหรืออุปการะเด็ก
- (4) รูปถ่ายของเด็กขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป
- (5) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)
- (6) หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับตัวเด็กทั้งพยานเอกสารและวัตถุพยาน (ถ้ามี)

2. นายทะเบียน

- (1) ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่ผู้แจ้งแสดง
- (2) ตรวจสอบรายการบุคคลในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่ามีการแจ้งการเกิดและมีรายการบุคคลของเด็กที่ขอแจ้งการเกิดในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่
- (3) สอบสวนผู้แจ้งและพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติของเด็กและบิดา มารดา
- (4) ออกใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.100) ให้กับผู้แจ้งการเกิด
- (5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของประเด็นการสอบสวนพยานบุคคลและรวบรวมหลักฐานพร้อมเสนอความเห็นไปยังนายอำเภอท้องที่ ภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการเกิด โดยให้สรุปความเห็นพร้อมระบุเหตุผลประกอบว่าเด็กที่ขอแจ้งการเกิดเป็นผู้เกิดในราชอาณาจักรหรือไม่ เป็นผู้มีสัญชาติไทย หรือไม่สามารถยืนยันสถานการเกิดและสัญชาติของเด็ก
- (6) นายอำเภอต้องพิจารณาและแจ้งผลให้นายทะเบียนทราบภายใน 30 วัน
- (7) กรณีผลการพิจารณาระบุว่าเด็กที่แจ้งการเกิดเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรและเป็นผู้มีสัญชาติไทย ให้นายทะเบียนออกสูติบัตร ท.ร.1 หรือ ท.ร.2 แล้วแต่กรณีให้แก่ผู้แจ้ง โดยลงรายการเกี่ยวกับเด็ก บิดาและมารดาเท่าที่ทราบ
- (8) ถ้าผลการพิจารณาระบุว่าเด็กที่แจ้งการเกิดเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรและไม่ได้รับสัญชาติไทยให้ออกสูติบัตร ท.ร.3 ให้แก่ผู้แจ้ง โดยลงรายการเกี่ยวกับเด็ก บิดาและมารดาเท่าที่ทราบ
- (9) เพิ่มชื่อเด็กเข้าในทะเบียนบ้าน ท.ร.14 หรือ ท.ร.13 ของสถานสงเคราะห์แล้วแต่กรณี
- (10) กรณีนายอำเภอแจ้งผลการพิจารณาว่าเด็กที่แจ้งการเกิด ไม่ได้เกิดในราชอาณาจักรและไม่ได้รับสัญชาติไทย หรือไม่อาจพิสูจน์สถานการเกิดและสัญชาติของเด็กได้ ให้นายทะเบียนจัดทำทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก) ให้เด็กเป็นบุคคลประเภท 0 โดยใช้เลขที่บ้านของหน่วยงานที่สงเคราะห์
- (11) กรณีเด็กที่อยู่ในการสงเคราะห์หรืออุปการะของบุคคลหรือหน่วยงานเอกชนที่ไม่ปรากฏชื่อตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นยกคำ

ร้องขอแจ้งการเกิด และแนะนำผู้ร้องให้อื่นคำร้องขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านกรณีเด็กอนาถาตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ข้อ 98²³

5. การแจ้งการเกิดเกินกำหนดของผู้มีสัญชาติไทย ผู้แจ้ง บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง กรณีบุคคลที่จะแจ้งการเกิดยังไม่บรรลุนิติภาวะ ผู้ที่ยังไม่ได้แจ้งการเกิดแจ้งด้วยตนเอง กรณีบรรลุนิติภาวะแล้วระยะเวลาการแจ้ง ตั้งแต่วันพ้นกำหนด 15 วัน นับแต่วันที่เกิดสำนักทะเบียนที่แจ้งการเกิด สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่เกิด หรือ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นอื่นที่บิดามารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ขั้นตอนการแจ้ง

1. ผู้แจ้ง แสดงหลักฐานค่อนายทะเบียน ได้แก่

- (1) บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง (กรณีที่ไม่ได้แจ้งการเกิดให้กับตัวเอง)
- (2) บัตรประจำตัวหรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ของบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก (ถ้ามี)
- (3) สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ที่มีชื่อบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก (ถ้ามี)
- (4) รูปถ่ายของเด็กขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป
- (5) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)
- (6) หนังสือรับรองการเกิด ตามแบบ ท.ร. 1/1 (กรณีเด็กเกิดในสถานพยาบาล)
- (7) ผลการตรวจ ดีเอ็นเอ (กรณีเกิดต่างสำนักทะเบียนและไม่มีหนังสือรับรองการเกิด)

2. นายทะเบียน

- (1) ตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ ของผู้แจ้ง
- (2) กรณีที่นายทะเบียนที่รับแจ้งมิใช่ นายทะเบียนแห่งท้องที่ที่บุคคลนั้นเกิดให้นายทะเบียน ตรวจสอบหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) หรือผลการตรวจดีเอ็นเอ ที่ตรวจพิสูจน์จากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์การเป็นบิดาหรือมารดาของบุคคลที่เกิดและสำเนาทะเบียนบ้านที่ปรากฏชื่อ บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ของคนที่เกิดซึ่งต้องเป็นทะเบียนบ้านในเขตท้องที่สำนักทะเบียนที่แจ้งเกิด
- (3) ตรวจสอบรายการบุคคลในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่ามีการแจ้งการเกิดและมีรายการบุคคลของคนที่เกิดในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่
- (4) เปรียบเทียบปรับ-กรณีการแจ้งเกิดภายใน 1 ปี นับแต่วันที่พ้นระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้แจ้ง (15 วัน หรือ 30 วัน แล้วแต่กรณี)

²³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

(5) ออกใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.100) ให้กับผู้แจ้งการเกิด

(6) ถ้าเด็กที่ขอแจ้งเกิดมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปให้รวบรวมหลักฐานและเสนอความเห็นไปยัง นายอำเภอท้องที่ภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการเกิด เพื่อพิสูจน์สถานการเกิด และ สัญชาติ โดยให้สรุปความเห็นพร้อมระบุเหตุผลประกอบว่าบุคคลที่ขอแจ้งการเกิด เป็นผู้เกิดใน ราชอาณาจักรหรือไม่ และเป็นผู้มีสัญชาติไทย หรือ ไม่ได้สัญชาติไทย หรือไม่สามารถยืนยัน สถานะการเกิดและสัญชาติของผู้ที่เกิด

(7) กรณีการแจ้งการเกิดสำหรับเด็กที่อายุไม่เกินเจ็ดปีบริบูรณ์ในวันที่ยื่นคำร้องให้นาย ทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นพิสูจน์สถานการเกิดและสัญชาติของเด็กที่เกิดแทน นายอำเภอ

(8) ถ้าผลการพิจารณาสถานการเกิด และสัญชาติปรากฏว่าบุคคลที่แจ้งการเกิดเป็นผู้ที่ เกิดในราชอาณาจักรและเป็นผู้มีสัญชาติไทยให้นายทะเบียนออกสูติบัตร (ท.ร.2) ให้แก่ผู้แจ้ง

(9) เพิ่มชื่อบุคคลที่เกิดเข้าในทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) หรือนายทะเบียนบ้านกลาง (ท.ร.14) แล้วแต่กรณี

(10) ถ้าผลการพิจารณาปรากฏว่าบุคคลที่แจ้งการเกิดไม่ได้เกิดในราชอาณาจักรและ ไม่ได้สัญชาติไทยหรือ ไม่อาจพิสูจน์สถานการเกิดและสัญชาติของบุคคลดังกล่าวได้ ให้นาย ทะเบียนจัดทำทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก) ให้บุคคลนั้นเป็นบุคคลประเภท โดยใช้เลขที่บ้านของ บิดา มารดาหรือผู้ปกครอง

(11) กรณีแจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่นซึ่งมิใช่ท้องที่ที่บุคคลนั้นเกิดให้เรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการแจ้งการเกิดต่างท้องที่ ฉบับละ 20 บาท²⁴

6. การแจ้งเกิดเกินกำหนดของผู้ซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่เกิดในราชอาณาจักร ผู้แจ้ง

(1) บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง โดยชอบด้วยกฎหมาย กรณีบุคคลที่จะแจ้งการเกิดยังไม่ บรรลุนิติภาวะ

(2) ผู้ที่ยังไม่ได้แจ้งการเกิดแจ้งด้วยตนเอง กรณีบรรลุนิติภาวะแล้วระยะเวลาการแจ้ง ตั้งแต่วันพ้นกำหนด 15 วัน นับแต่วันที่เกิดสำนักทะเบียนที่แจ้งการเกิด สำนักทะเบียนอำเภอหรือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่เกิดหรือ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นอื่นที่ บิดา มารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

²⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 22-23.

ขั้นตอนการแจ้ง

1. ผู้แจ้ง แสดงหลักฐานต่อนายทะเบียน ได้แก่

- (1) บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง
- (2) บัตรประจำตัวหรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก (ถ้ามี)
- (3) สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14 หรือ ท.ร.13) ที่มีชื่อ บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก (ถ้ามี)
- (4) รูปถ่ายของเด็กขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป
- (5) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)
- (6) หนังสือรับรองการเกิด ตามแบบ ท.ร.1/1 (กรณีเด็กเกิดในสถานพยาบาล)
- (7) ผลการตรวจ ดีเอ็นเอ (กรณีแจ้งเกิดต่างสำนักทะเบียนและไม่มีหนังสือรับรองการเกิด)

2. นายทะเบียน

- (1) ตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ ของผู้แจ้ง
- (2) กรณีที่นายทะเบียนที่รับแจ้งมิใช่ นายทะเบียนแห่งท้องที่ที่บุคคลนั้นเกิดให้นายทะเบียนตรวจหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. 1/1) หรือผลการตรวจ ดีเอ็นเอ ที่ตรวจพิสูจน์จากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งแสดงความสัมพันธ์การเป็นบิดาหรือมารดาของบุคคลที่เกิด และสำเนาทะเบียนบ้านที่ปรากฏชื่อบิดามารดาหรือผู้ปกครองของบุคคลที่เกิดซึ่งต้องเป็นนายทะเบียนบ้านในเขตท้องที่สำนักทะเบียนที่แจ้งการเกิด
- (3) ตรวจสอบรายการบุคคลในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรว่ามีการแจ้งการเกิดและมีรายการบุคคลของตนที่เกิดในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่
- (4) เปรียบเทียบปรับ กรณีการแจ้งเกิดภายใน 1 ปี นับแต่วันที่พ้นระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้แจ้ง (14 วัน หรือ 30 วัน แล้วแต่กรณี)
- (5) ออกใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.100) ให้กับผู้แจ้งการเกิด
- (6) ถ้าเด็กที่ขอแจ้งเกิดมีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ให้รวบรวมหลักฐานและเสนอความเห็นไปยังนายอำเภอท้องที่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการเกิดเพื่อพิสูจน์สถานการเกิดและสัญชาติโดยให้สรุปความเห็นพร้อมระบุเหตุผลประกอบว่าบุคคลที่ขอแจ้งการเกิดเป็นผู้เกิดในราชอาณาจักรหรือไม่ เป็นผู้มีสัญชาติไทย หรือไม่ได้สัญชาติไทย หรือไม่สามารถยืนยันสถานการเกิดและสัญชาติของผู้ที่เกิด.

(7) กรณีการแจ้งการเกิดสำหรับเด็กที่มีอายุไม่เกินเจ็ดปีบริบูรณ์ในวันที่ยื่นคำร้อง ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบการพิสูจน์สถานการณ์เกิดและสัญชาติของเด็กที่เกิดแทนนายอำเภอ

(8) ถ้าผลการพิจารณาสถานการณ์เกิดและสัญชาติปรากฏว่าบุคคลที่แจ้งการเกิดเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรและเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรและเป็นผู้ไม่มีสัญชาติไทยให้นายทะเบียนออกสูติบัตร (ท.ร.3) ให้แก่ผู้แจ้ง

(9) เพิ่มชื่อบุคคลที่เกิดเข้าในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) หรือทะเบียนบ้านกลาง (ท.ร.13) แล้วแต่กรณี

(10) ถ้าผลการพิจารณาปรากฏว่าบุคคลที่แจ้งการเกิดไม่ได้เกิดในอาณาจักรและไม่ได้สัญชาติไทยหรือไม่อาจพิสูจน์สถานการณ์เกิดและสัญชาติของบุคคลดังกล่าวได้ ให้นายทะเบียนจัดทำ ทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก) ให้บุคคลนั้น เป็นบุคคลประเภทโดยใช้เลขที่บ้านของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง

(11) กรณีแจ้งค่อนายทะเบียนแห่งท้องถิ่นอื่นซึ่งมิใช่ท้องที่ที่บุคคลนั้นเกิดให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียม²⁵

7. การอุทธรณ์คำสั่งนายอำเภอ กรณีไม่สามารถยืนยันสถานการณ์เกิดและสัญชาติของเด็กในสภาพแรกเกิด หรือเด็กไร้เดียงสา ซึ่งถูกทอดทิ้งหรือเด็กเร่ร่อน หรือเด็กที่ไม่ปรากฏบุพการี หรือบุพการีทอดทิ้ง

(1) นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นเมื่อได้รับแจ้งการเกิดของเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กไร้เดียงสาซึ่งถูกทอดทิ้ง หรือเด็กเร่ร่อนหรือเด็กที่ไม่ปรากฏบุพการีหรือบุพการีทอดทิ้งและได้ตรวจสอบความถูกต้องของพยานเอกสารและความครบถ้วนสมบูรณ์ของประเด็นการสอบสวนพยาน บุคคลแล้ว ให้รวบรวมหลักฐานพร้อมเสนอความเห็นและเหตุผลประกอบว่าเด็กที่ขอ แจ้งการเกิดเป็นผู้เกิดในราชอาณาจักรหรือไม่ และเป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือไม่ สัญชาติไทยหรือไม่สามารถยืนยันสถานการณ์เกิดและสัญชาติของเด็กผู้นั้นไปยังนายอำเภอท้องที่ที่สำนักทะเบียนนั้นตั้งอยู่ภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการเกิด

(2) นายอำเภอ พิจารณาสถานการณ์เกิดและสัญชาติของเด็ก และแจ้งผลการพิจารณาให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความเห็นจากนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

²⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 24-25.

(3) กรณีนายอำเภอเห็นว่าไม่สามารถยืนยันสถานการณ์เกิดและสัญชาติของเด็กได้ให้นายอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น จัดทำทะเบียนประวัติและออกเอกสารแสดงตน (บัตรประจำตัวบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน) ให้เด็กไว้ ตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการสำรวจและจัดทำทะเบียนสำหรับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน พ.ศ. 2548

(4) นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งความเห็นของนายอำเภอให้ผู้แจ้งการเกิดทราบ ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งความเห็นของนายอำเภอ โดยในหนังสือนั้นอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- เหตุผลของความเห็น
- ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ
- ข้อกฎหมายที่อ้างอิง
- ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ
- สิทธิในการอุทธรณ์ การยื่นคำอุทธรณ์ ระยะเวลาการอุทธรณ์ และ
- สิทธิในการยื่นเรื่องต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นเพื่อขอพิสูจน์

สถานการณ์เกิด และสัญชาติของเด็กอีกครั้งหนึ่ง

(5) ผู้แจ้งการเกิดการอุทธรณ์คำสั่งของนายอำเภอต้องทำเป็นหนังสือ โดยระบุข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่อ้างอิงประกอบด้วย

(6) เมื่อนายอำเภอได้รับคำอุทธรณ์ของผู้แจ้งการเกิดแล้ว ให้พิจารณาคำอุทธรณ์โดยมิชักช้า แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์

(7) กรณีเห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก้ไขคำสั่งแจ้งนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นภายใน 3 วันนับแต่วันที่แก้ไขคำสั่งและให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนราษฎรและหลักฐานทะเบียนราษฎรของเด็กที่แจ้งการเกิดให้ถูกต้อง

(8) กรณีไม่เห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องและรายงานความเห็นพร้อมเหตุผลไปยังนายทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียนกรุงเทพมหานครแล้วแต่กรณี ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่การพิจารณาอุทธรณ์เป็นที่สุด

(9) นายทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร ต้องพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานจากนายอำเภอ กรณีจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้เห็นเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ให้นายทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียนกรุงเทพมหานครมีหนังสือแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบก่อนครบกำหนดเวลาดังกล่าว และในการนี้ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ออกไปได้อีกไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดเวลา

(10) การพิจารณาของนายทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร อาจแต่งตั้ง คณะกรรมการหรือคณะทำงานเฉพาะกิจ ซึ่งประกอบด้วยผู้มีความรู้ความสามารถทางการ สังคมสงเคราะห์ สังคมวิทยา มานุษยวิทยา การพินิจคุ้มครองเด็ก และด้านอื่น ๆ ร่วมเป็น กรรมการหรือคณะทำงานเพื่อเสนอความเห็นหรือให้คำปรึกษาแก่นายทะเบียนจังหวัดหรือนาย ทะเบียนกรุงเทพมหานครด้วยก็ได้

(11) กรณีนายทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร พิจารณาเห็นว่า หลักฐานของผู้แจ้งการเกิดสามารถยืนยันสถานะการเกิดและสัญชาติของเด็กที่แจ้งเกิดได้ ให้แจ้ง นายอำเภอและนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นทราบภายใน 3 วัน นับแต่วันที่การ พิจารณาเรื่องดังกล่าวเป็นที่ยุติ

(12) ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ราชการทะเบียนราษฎรและหลักฐานทะเบียนราษฎรของเด็กที่แจ้งการเกิดให้เป็นไปตามความเห็น ของนายทะเบียนจังหวัดและนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี

(13) กรณีนายทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยกับความเห็น หรือคำสั่งของนายอำเภอซึ่งเห็นว่าไม่สามารถยืนยันสถานะการเกิดและสัญชาติของเด็กได้ ให้แจ้ง นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นเพื่อแจ้งคำวินิจฉัยดังกล่าวเป็นหนังสือให้ผูุ้ทธรณ์ ทราบภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนจังหวัดหรือนายทะเบียน กรุงเทพมหานครแล้วแต่กรณี โดยในหนังสือให้ระบุเหตุผลซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย

- ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ
- ข้อกฎหมายที่อ้างอิง
- ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ
- สถิติในการยื่นคำฟ้องและระยะเวลาการยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองไว้ในหนังสือ

แจ้งด้วย²⁶

การขอหนังสือรับรองการเกิด

กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรกำหนดในเรื่องของหนังสือรับรองการเกิดไว้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นหนังสือรับรองการเกิดที่ออกตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติการ ทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งกำหนดให้ผู้ทำตลอดมีหน้าที่ออกหนังสือรับรองการเกิดให้แก่ผู้มี หน้าที่แจ้งการเกิดไว้เป็นหลักฐาน หนังสือรับรองการเกิด กรณีนี้เรียกว่า ท.ร.1/1 โดยกำหนดให้

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 26-28.

ใช้สำหรับเด็กที่เกิดในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาล ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน ออกให้ได้กับเด็กทุกคนไม่ว่าเด็กนั้นจะมีสัญชาติไทยหรือไม่ก็ตาม

ส่วนที่ 2 เป็นหนังสือรับรองการเกิดที่ออกตามมาตรา 20/1 แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาออกหลักฐานดังกล่าวให้แก่ผู้ยื่นคำขอที่มีความจำเป็นต้องใช้หลักฐานแสดงว่าเป็นผู้ที่เกิดในประเทศไทยสำหรับการขอมีหรือขอแปลงสัญชาติไทยหรือกรณีที่มีเหตุจำเป็นอื่น หนังสือรับรองการเกิดกรณีนี้เรียกว่า ท.ร.20/1 โดยกฎหมายบัญญัติให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับ การขอหนังสือรับรองการเกิดดังกล่าว²⁷

การแจ้งการตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้าน ตายนอกบ้าน หรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติหรือตายผิดธรรมชาติ ผู้มีหน้าที่แจ้งการตาย คือ เจ้าบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตาย หรือผู้พบศพหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าวจะต้องแจ้งการตายต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่มีคนตายหรือที่พบศพ หรือท้องที่ที่ศพอยู่ หรือท้องที่ที่มีการจัดการศพโดยการเผา ฝังหรือทำลายก็ได้ การแจ้งการตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งการตายจะมอบหมายเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นเป็นผู้แจ้งแทนก็ได้

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

1. บุคคลที่จะแจ้งการตายได้ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ได้แก่ คนสัญชาติไทย และคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย (มีใบสำคัญถิ่นที่อยู่หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว) หรือเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยได้เป็นการชั่วคราว (มีหนังสือเดินทางหรือวีซ่า) หรือเป็นผู้ที่ได้รับการผ่อนผันให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นกรณีพิเศษ (ชนกลุ่มน้อย) หรือเป็นผู้ที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทยโดยไม่ได้รับอนุญาต

2. ผู้มีหน้าที่แจ้งการตาย ได้แก่

(1) เจ้าบ้านที่มีคนตาย กรณีตายในบ้าน (รวมถึงสถานพยาบาล) หากไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

(2) บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ กรณีตายนอกบ้าน

²⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 29.

(3) เข้าบ้านของบ้านที่มีการตาย บุคคลที่ไปกับผู้ตายขณะตาย ผู้พบศพหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าว กรณีแจ้งการตาย ณ ที่ซึ่งศพอยู่หรือที่ซึ่งมีการจัดการศพ

3. ระยะเวลาแจ้งตาย

(1) คนตายในบ้าน ต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพแล้วแต่กรณี

(2) คนตายนอกบ้าน ต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ เว้นแต่กรณีท้องที่ที่การคมนาคมไม่สะดวกหรือมีเหตุจำเป็น ผู้อำนวยการทะเบียนกลางสามารถขยายเวลาการแจ้งตายได้ แต่ต้องไม่เกิน 7 วันนับแต่เวลาตายหรือพบศพ

4. สถานที่รับแจ้งการตาย

(1) คนตายในบ้าน (รวมถึงสถานพยาบาล) ให้แจ้งที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีคนตายหรือพบศพ

(2) คนตายนอกบ้าน ให้แจ้งที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีคนตายหรือพบศพ

(3) ถ้าไม่ทราบท้องที่ที่ตายหรือมีเหตุจำเป็นไม่อาจแจ้งในท้องที่ที่ตายได้ ให้แจ้งที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่พบศพหรือที่พึงจะแจ้งได้ แล้วแต่กรณี

(4) กรณีที่ยังไม่ได้แจ้งการตายแต่มีการเคลื่อนย้ายศพไปอยู่ต่างท้องที่ที่ตาย ให้แจ้งที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่พบศพอยู่หรือที่มีการจัดการศพโดยการเก็บ ผังเผา หรือทำลาย

การรับแจ้งการตายของคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

การรับแจ้งการตายของคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ปฏิบัติเช่นเดียวกับคนสัญชาติไทย โดยถ้าเป็นคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญถิ่นที่อยู่หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว จะออกมรณะบัตรตามแบบ ท.ร.4 ถ้าเป็นคนต่างด้าวที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน ท.ร.13 จะออกมรณะบัตรตามแบบ ท.ร.5 ถ้าเป็นกลุ่มคนต่างด้าวที่เลขประจำตัวขึ้นต้นด้วยเลข 00 จะออกมรณะบัตรตามแบบ ท.ร.05 และถ้าเป็นคนต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยโดยไม่ได้รับอนุญาต จะออกมรณะบัตรตามแบบ ท.ร.051²⁸

การแจ้งการย้ายที่อยู่

เมื่อผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านย้ายออกจากบ้านที่ตนมีชื่ออยู่ ไม่ว่าจะไปประกอบอาชีพหรือย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่น จะต้องแจ้งการย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับ

²⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 31-38.

แต่วันที่ย้ายออกจากบ้านหรือเมื่อมีคนย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ผู้มีหน้าที่แจ้งก็ต้องแจ้งการย้ายเข้าต่อ นายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นเข้าอยู่ในบ้าน

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน ซึ่งอยู่ต่างท้องที่กับ บ้านที่ผู้นั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ผู้ย้ายที่อยู่สามารถยื่นคำร้องขอแจ้งการย้ายออกและย้ายเข้าใน คราวเดียวกัน ได้ที่สำนักทะเบียนแห่งท้องที่ที่บ้านหลังที่จะย้ายเข้าไปอยู่อาศัยนั้นตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ โดยผู้ย้ายที่อยู่ไม่ต้องกลับไปแจ้งย้ายออก ณ สำนักทะเบียนที่บ้านเดิมตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ เรียกว่าการ แจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

การแจ้งย้ายที่อยู่ผู้นั้น ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ จะมอบหมายเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นเป็นผู้ แจ้งแทนก็ได้²⁹

การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านสามารถใช้ได้ทั้งกรณีของคนสัญชาติไทย และคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรไทยหรือนอกราชอาณาจักร มี หลายกรณี ได้แก่

คนสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อ

กรณีตรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 โดยจะต้องเป็นผู้ที่เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499

กรณีขอเพิ่มชื่อโดยใช้สูติบัตร ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ หรือทะเบียนบ้านแบบเดิม

กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศหรือเกิดในต่างประเทศ

กรณีคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศโดยมีหลักฐานการเกิด

กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศโดยใช้หนังสือเดินทาง

กรณีคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมีเหตุจำเป็นที่ไม่ อาจเดินทางกลับประเทศไทย

กรณีบุคคลอ้างว่าเป็นคนที่มีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน โดยไม่มีหลักฐาน เอกสารมาแสดง

กรณีเพิ่มชื่อเด็กอนาถาซึ่งอยู่ในการอุปการะเลี้ยงดูของบุคคลหรือหน่วยงานเอกชนที่อยู่ นอกประกาศกระทรวงมหาดไทย

กรณีบุคคลที่ได้มาลงรายการ “ตายหรือจำหน่าย” ในทะเบียนบ้านไว้แล้ว

²⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 39.

กรณีคนที่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติขอเพิ่มชื่อ³⁰

คนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อ

กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและเคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน

กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย³¹ได้รับการผ่อนผันให้พักอยู่อาศัยในราชอาณาจักร

กรณีคนต่างด้าวที่มาในราชอาณาจักรไทย

การมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยการเปลี่ยนแปลงสถานะตามกฎหมาย ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551

มาตรา 23 บรรดาบุคคลที่เคยมีสัญชาติไทยเพราะเกิดในราชอาณาจักรไทยแต่ถูกถอนสัญชาติไทย ตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 337 ข้อ 1 และผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรไทยแต่ไม่ได้สัญชาติไทยตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 337 ข้อ 2 รวมถึงบุตรของบุคคลดังกล่าวที่เกิดในราชอาณาจักรไทยก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับและไม่ได้สัญชาติไทยตามมาตรา 7 ทวิ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ถ้าบุคคลผู้นั้นอาศัยอยู่จริงในราชอาณาจักรไทยติดต่อกันโดยมีหลักฐานทางทะเบียนราษฎร และเป็นผู้มีความประพฤติดี หรือทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมหรือประเทศไทยให้ได้สัญชาติไทยตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เว้นแต่ผู้ซึ่งรัฐมนตรีมีคำสั่งอันมีผลให้เป็นผู้มีสัญชาติไทยแล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

เมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้มีคุณสมบัติตามวรรคหนึ่งยื่นคำขอลงรายการสัญชาติในเอกสารการทะเบียนราษฎรต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรแห่งท้องที่ที่ผู้นั้นมีภูมิลำเนาในปัจจุบัน

ผู้มีสิทธิขอลงรายการสัญชาติไทยในทะเบียนบ้านสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เป็นบุคคลที่เกิดในประเทศไทยก่อนวันที่ 14 ธันวาคม 2515 โดยมีพ่อและแม่เป็นคนต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวหรือได้รับผ่อนผันให้อยู่ได้เป็นกรณีพิเศษหรือเข้ามาอยู่ในประเทศไทยโดยมิชอบด้วยกฎหมาย บุคคลกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะมีพ่อและแม่เป็นคนต่างด้าวที่เกิดนอกประเทศไทย และเป็นผู้ที่เคยมีสัญชาติไทยโดยการเกิดตามหลักดินแดนมาก่อนแต่ถูกถอนสัญชาติไทย

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มบุคคลที่เกิดในประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2515 ถึงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2535 โดยมีพ่อและแม่เป็นคนต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว

³⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 51.

³¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 62.

หรือได้รับผ่อนผันให้อยู่ได้เป็นกรณีพิเศษ หรือเข้ามาอยู่ในประเทศไทยโดยมิชอบด้วยกฎหมาย บุคคลกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะมีพ่อแม่และแม่เป็นคนต่างด้าวที่เกิดนอกประเทศไทย เช่นเดียวกับกลุ่มที่ 1 แต่จะแตกต่างกันตรงที่ไม่เคยมีสัญชาติไทยก่อนเลยตั้งแต่เกิด

กลุ่มที่ 3 เป็นบุตรของบุคคลกลุ่มที่ 1 หรือกลุ่มที่ 2 ที่เกิดในประเทศไทยก่อนวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2551 บุคคลกลุ่มนี้จะต้องมีพ่อแม่เป็นผู้ที่เกิดในประเทศไทยและไม่เคยได้สัญชาติไทย ตั้งแต่เกิดเนื่องจากผลของมาตรา 7 ทวิ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535

นอกจากนั้น บุคคลดังกล่าวจะต้องมีเอกสารการทะเบียนราษฎร มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่จริงในประเทศไทยและมีความประพฤติดีหรือทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมหรือประเทศไทยซึ่งเป็นคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด³²

เรื่องการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นใบรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ สูติบัตร ทะเบียนคนเกิด มรณบัตร ทะเบียนคนตาย ทะเบียนบ้าน ทะเบียนประวัติ หรือเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ถ้ามีการบันทึกหรือลงรายการใด ๆ ไว้ไม่ถูกต้องไม่ตรงตามความเป็นจริง โดยความผิดพลาดนั้นไม่ได้เกิดจากการกระทำทุจริต แจ้งข้อความอันเป็นเท็จโดยเจตนาปกปิดหรือปิดบังข้อเท็จจริง เพื่อประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง นายทะเบียนสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารดังกล่าวให้ถูกต้องได้

อย่างไรก็ตาม สำหรับการแก้ไขเอกสารการทะเบียนราษฎรบางประเภท มีข้อจำกัดว่าไม่อาจนำข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงเดิมภายหลังการจัดทำเอกสารดังกล่าวมาเป็นหลักฐานในการแก้ไขได้ เช่น การแก้ไขรายการชื่อบิดา มารดา หรือชื่อเด็กในสูติบัตรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนชื่อหรือแก้ไขรายการสัญชาติของมารดาในสูติบัตรของบุตรเนื่องจากได้รับการแปลงสัญชาติเป็นไทยภายหลังบุตรเกิด เป็นต้น

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

1. ทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนบ้านกลาง ทะเบียนประวัติ
2. สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
3. มรณบัตร และทะเบียนคนตาย
4. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

³²เรื่องเดียวกัน, หน้า 66.

5. อื่น ๆ เช่น รายการบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย
สถานที่ยื่นคำร้อง

1. กรณีขอแก้ไขรายการในสูติบัตร มรณะบัตร ทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนบ้าน
ทะเบียนบ้านกลาง และทะเบียนประวัติ

- ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่ผู้
ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน และทะเบียนประวัติ

2. กรณีขอแก้ไขรายการในทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และใบแจ้งการย้ายที่อยู่

- ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น แห่งท้องที่ที่
จัดทำทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย หรือใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่

1. กรณีขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านหรือทะเบียนประวัติ ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ เจ้าบ้าน
หรือเจ้าของรายการที่ขอแก้ไข หรือบิดามารดา (กรณีเจ้าของรายการที่ขอแก้ไขยังไม่บรรลุนิติ
ภาวะ) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าว

2. กรณีขอแก้ไขรายการในสูติบัตร หรือทะเบียนคนเกิด ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ เจ้าของ
รายการที่ขอแก้ไข หรือบิดามารดา (กรณีเจ้าของรายการยังไม่บรรลุนิติภาวะ) หรือผู้ที่ได้รับ
มอบหมายจากบุคคลดังกล่าว

3. กรณีขอแก้ไขรายการในมรณะบัตรหรือทะเบียนคนตาย ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ บิดามารดา
ญาติพี่น้อง หรือผู้ที่มีนิติสัมพันธ์กับผู้เสียชีวิต

หลักฐานที่ใช้แจ้งในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่
เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าเอกสารนั้นจะจัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียน
ราษฎรนั้น ๆ แต่ควรเป็นเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกันสามารถอ้างอิงถึงกันได้ เช่น สำเนาทะเบียน
บ้านฉบับปี 2499 ฉบับปี 2515 หรือ ฉบับปี 2526 ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว หลักฐานการรับ
ราชการทหาร เป็นต้น ผู้มีอำนาจอนุมัติ

1. กรณีแก้ไขรายการ ซึ่งมีใบรายการสัญชาติ ได้แก่

1.1 นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

- กรณีมีหลักฐานเอกสารราชการมาแสดง

1.2 นายอำเภอ

- กรณีที่ไม่มีหลักฐานเอกสารราชการมาแสดงต้องสอบสวนพยานบุคคล

2. กรณีแก้ไขรายการสัญชาติ ได้แก่

2.1 นายอำเภอ

- กรณีแก้ไขรายการของเจ้าของประวัติจากสัญชาติอื่น หรือ ไม่มีสัญชาติเป็น สัญชาติไทย

2.2 นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

- กรณีแก้ไขรายการของบิดามารดาของเจ้าของประวัติจากสัญชาติอื่น หรือ ไม่มี สัญชาติเป็นสัญชาติไทย เนื่องจากคัดลอกรายการผิดพลาด หรือบิดามารดา ได้สัญชาติไทยหรือได้ แปลงสัญชาติเป็นไทย

- กรณีแก้ไขรายการสัญชาติจากสัญชาติไทย หรือจากไม่มีสัญชาติ หรือจาก สัญชาติอื่น เป็นสัญชาติอื่น เนื่องจากการคัดลอกรายการผิดพลาด หรือลงรายการผิดไปจาก ข้อเท็จจริง หรือการเสียสัญชาติไทย

วิธีปฏิบัติ

1. เมื่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น ได้รับคำร้องขอแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรให้ดำเนินการดังนี้

1.1 เรียกและตรวจหลักฐานของผู้แจ้ง ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตร ประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง เอกสารที่ทางราชการออกให้ที่จะใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานในการขอ แก้ไขรายการ

1.2 กรณีไม่มีหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้แสดง ให้สอบสวนเจ้าบ้านและ พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือ

1.3 แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการที่ไม่ถูกต้องในเอกสารการทะเบียนราษฎรและฐาน ข้อมูลตามความประสงค์ของผู้แจ้ง โดยใช้ พ.ร. 97 ก

1.4 มอบหลักฐานที่เกี่ยวข้องคืนให้ผู้แจ้ง

1.5 ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม

2. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรให้ใช้วิธีขีดฆ่าคำหรือข้อความ เดิมแล้วเขียนคำหรือข้อความที่ถูกต้องแทนด้วยหมึกสีแดง และให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อ และวัน เดือนปีกำกับไว้ โดยห้ามมิให้ใช้วิธีลบ ขูด หรือทำด้วยประการใดให้ข้อความลบเลือนไป

3. กรณีแก้ไขรายการในสูติบัตรและมรณบัตร หากสูติบัตรหรือมรณบัตรที่ขอแก้ไข ออก ให้โดยสำนักทะเบียนอื่น ให้ทำหนังสือแจ้งสำนักทะเบียนนั้น เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนคน เกิด หรือทะเบียนคนตายให้ถูกต้องตรงกันด้วย

4. กรณีแก้ไขรายการในใบแจ้งย้ายที่อยู่ ถ้าเป็นรายการวันเดือนปีเกิดหรือสัญชาติ ห้าม แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารให้ใหม่

5. กรณีนายทะเบียนพบว่ามิบุคคลในทะเบียนบ้านที่มีอายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ ให้แก้ไขรายการคำนำหน้าชื่อบุคคลนั้นใน ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านจากเด็กชายหรือเด็กหญิง เป็นนายหรือนางสาว แล้วแต่กรณี โดยไม่ต้องให้ผู้เกี่ยวข้องยื่นคำร้อง³³

การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

เนื่องจากการจัดทำเอกสารทะเบียนบ้านของประเทศไทย มีประวัติและวิวัฒนาการมาเป็นเวลานานตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ. 2500 โดยการสำรวจจัดทำบัญชีสำมะโนครัวแล้วนำข้อมูลมาบันทึกจัดทำทะเบียนบ้าน ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านใหม่เมื่อปี พ.ศ. 2515 และปี พ.ศ. 2526 โดยการคัดลอกรายการบุคคลจากทะเบียนบ้านฉบับเดิม จนกระทั่งมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดพิมพ์ทะเบียนบ้านที่สำนักทะเบียนกลางเมื่อปี พ.ศ. 2531 แล้วพัฒนาไปสู่ระบบออนไลน์เริ่มพิมพ์ทะเบียนบ้านแบบสมุดพกที่สำนักทะเบียนต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา ซึ่งการดำเนินการตั้งแต่อดีตจนถึงช่วงระยะเวลาก่อนที่จะมีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ครอบคลุมทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ มีปัญหาเรื่องระบบการตรวจสอบข้อมูล รายการบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาข้อผิดพลาดหลายประการ เช่น บุคคลมีชื่อซ้ำซ้อนในทะเบียนบ้านมากกว่า 1 รายการ มีการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านโดยไม่ถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 10 ได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติรวมถึงการให้อำนาจนายทะเบียนเกี่ยวกับการตรวจสอบแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกเพิกถอนและจำหน่ายรายการที่ไม่ถูกต้อง

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

การจำหน่ายรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี ได้แก่

1. กรณีผู้มีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง กรณีผู้มีชื่อซ้ำอยู่ในเขตสำนักทะเบียนเดียวกันสถานที่ขึ้นคำร้อง สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านผู้ขึ้นคำร้อง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำ

หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่มีรายการบุคคลซ้ำกัน
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งหรือของเจ้าบ้าน

นายทะเบียน

1. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่ผู้ร้องนำมาแสดง
2. สอบสวนเจ้าบ้านหรือคนที่มีชื่อซ้ำ โดยให้ยืนยันที่อยู่แน่นอนเพียงแห่งเดียว

³³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 69-72.

3. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้อาศัยอยู่ตามแบบ ท.ร. 97 ก โดยให้ประทับคำว่า “จำหน่าย” ด้วยสีน้ำเงินหน้ารายการบุคคลและให้หมายเหตุในช่องย้ายออกไปที่ในทะเบียนบ้านว่า “ชื่อซ้ำตามคำร้องที่... ลงวันที่...” แล้วให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

4. มอบสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหลักฐานให้แก่ผู้ร้องต่อไป

กรณีผู้มีชื่อซ้ำอยู่ต่างสำนักทะเบียน สถานที่ขึ้นคำร้อง สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านแห่งใดแห่งหนึ่ง ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลมีชื่อซ้ำ

หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่มีรายการบุคคลซ้ำกัน
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งหรือเจ้าบ้าน

นายทะเบียน

1. ถ้าได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนที่บุคคลดังกล่าวมีชื่ออยู่ให้จำหน่ายรายการบุคคลออกจากทะเบียนที่มีชื่อซ้ำ พร้อมทั้งแจ้งเจ้าบ้านให้นำสำเนาทะเบียนบ้านมาดำเนินการจำหน่ายให้ถูกต้อง

2. ถ้าบุคคลที่มีชื่อซ้ำนำหลักฐานมาแสดงเพื่อขอให้จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ให้สอบสวนบุคคลดังกล่าวเพื่อยืนยันที่อยู่แน่นอน

3. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้อาศัยอยู่ โดยให้ประทับคำว่า “จำหน่าย” ด้วยสีน้ำเงินหน้ารายการบุคคลและให้หมายเหตุในช่องย้ายออกไปที่ในทะเบียนบ้านว่า “จำหน่ายชื่อซ้ำตามหนังสือที่... ลงวันที่... หรือคำร้องที่...” แล้วให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

4. มอบทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านและหลักฐานให้ผู้ร้องต่อไป

กรณีที่ได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนกลาง

1. ถ้าบุคคลที่มีชื่อซ้ำ มีชื่อซ้ำอยู่ในเขตสำนักทะเบียนเดียวกันให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีผู้มีชื่อซ้ำในเขตสำนักทะเบียนเดียวกัน

2. ถ้าบุคคลที่มีชื่อซ้ำ มีชื่ออยู่ต่างสำนักทะเบียนให้แจ้งเจ้าบ้านหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำเพื่อมาให้อพยพย้ายถิ่นที่อยู่ที่ยืนยันและดำเนินการจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเช่นเดียวกัน

กรณีผู้มีชื่อซ้ำในเขตสำนักทะเบียนเดียวกัน

2. กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

กรณีสำนักทะเบียนพบเหตุ

นายทะเบียน เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการซื้อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน (ท.ร. 14 หรือ ท.ร. 13) ของบุคคลใดเป็นการดำเนินการโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบหรือโดยอำนาจซื้อเท็จจริง หรือมีรายการข้อความผิดจากความเป็นจริงให้ดำเนินการดังนี้

1. สอบสวนพยานบุคคลและพยานเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการมีชื่อในทะเบียนบ้านของบุคคลดังกล่าว

2. รวบรวมหลักฐานทั้งหมดพร้อมความเห็นเสนอนายอำเภอพิจารณา

3. เมื่อได้รับแจ้งความเห็นจากนายอำเภอว่ามีการดำเนินการโดยไม่ถูกต้อง ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น สั่งระงับการเคลื่อนไหว รายการทะเบียนราษฎรของบุคคลนั้นไว้ก่อน

4. แจ้งคำสั่งระงับการเคลื่อนไหวรายการทะเบียนราษฎรให้เจ้าของรายการบุคคลดังกล่าวทราบภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ที่มีคำสั่ง เพื่อให้มีโอกาสโต้แย้งหรือชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

5. กรณีนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการตาม ข้อ 4 แล้วมีคำสั่งจำหน่ายรายการทะเบียนหรือคำสั่งเพิกถอนหลักฐานทะเบียนที่มีการดำเนินการโดยไม่ถูกต้องให้หมายเหตุ

การจำหน่ายรายการบุคคลในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านในช่องย้ายออกไปที่ว่า “จำหน่ายตามคำร้องที่...ลงวันที่...” หรือ “หนังสือที่...ลงวันที่...” แล้วลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

6. แจ้งคำสั่งการจำหน่ายรายการบุคคลให้เจ้าของรายการที่ถูกจำหน่ายทราบภายใน 7 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้อุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนได้ภายใน 15 วัน ถ้านายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานและสอบสวนพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องปรากฏชัดว่าการมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านของบุคคลใดมีการกระทำความผิดตามกฎหมาย เช่น การปลอมหรือใช้เอกสารปลอม เป็นต้น หรือแอบอ้างใช้ชื่อและรายการบุคคลอื่นให้ดำเนินการดังนี้

1) จำหน่ายรายการทะเบียนหรือเพิกถอนหลักฐานทะเบียนที่มีการทุจริตแล้วให้หมายเหตุการจำหน่ายรายการบุคคลในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน ในช่องย้ายออกไปที่ว่า “จำหน่ายตามคำร้องที่...ลงวันที่... หรือ หนังสือที่...ลงวันที่...” แล้วลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

2) ถ้าเป็นกรณีการแอบอ้างใช้ชื่อและรายการบุคคลของผู้อื่นให้นายทะเบียนดำเนินการเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงรายการทะเบียนให้แก่เจ้าของรายการบุคคลที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง

3) แจ้งคำสั่งการจำหน่ายรายการทะเบียนหรือเพิกถอนหลักฐานทะเบียนให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือภายใน 7 นับแต่วันที่มิคำสั่ง โดยให้ระบุเหตุผล ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่อ้างอิง ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ สิทธิในการอุทธรณ์ การยื่นคำอุทธรณ์และระยะเวลาอุทธรณ์ไว้ด้วย

3. กรณีได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนกลางให้จำหน่ายรายการบุคคล

นายทะเบียน เมื่อนายทะเบียนได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนกลางว่าการมีชื่อและรายการในทะเบียนบ้านของบุคคลใดเป็นการดำเนินการโดยมิชอบด้วยกฎหมายระเบียบหรือโดยอำพรางข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้จำหน่ายรายการทะเบียนบ้านหรือเพิกถอนหลักฐานทะเบียนที่มีการดำเนินการไม่ถูกต้องออกจากทะเบียนบ้านตามรายการที่ได้รับแจ้ง พร้อมทั้งแจ้งเจ้าบ้านให้นำสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านมาดำเนินการจำหน่ายรายการให้ถูกต้องตรงกัน โดยให้หมายเหตุจำหน่ายรายการบุคคลในช่องย้ายออกไปที่ว่า “จำหน่ายตามหนังสือที่...ลงวันที่...” แล้วลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

2. แจ้งคำสั่งการจำหน่ายรายการทะเบียนหรือเพิกถอนหลักฐานทะเบียนให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่มิคำสั่ง โดยให้ระบุเหตุผลซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่อ้างอิง ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ สิทธิในการอุทธรณ์ การยื่นคำอุทธรณ์และระยะเวลาอุทธรณ์ไว้ด้วย (ให้อุทธรณ์ต่อผู้อำนวยการทะเบียนกลาง)

3. รายงานการจำหน่ายตาม ท.ร. 97 ก กรณีบุคคลตามรายการที่ได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนกลางได้แจ้งย้ายออกไปมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านในเขตสำนักทะเบียนอื่นให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นส่งสำเนานหนังสือของสำนักทะเบียนกลางไปยังสำนักทะเบียนที่บุคคลนั้นย้ายเข้าไปอยู่เพื่อดำเนินการตามข้อ 1,2 และ 3

4. กรณีบุคคลในทะเบียนบ้านตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

สถานที่ยื่นคำร้อง สำนักทะเบียนอำเภอหรือนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน

หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ปรากฏชื่อคนตาย
2. บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคำตาย (ถ้ามี)
4. หนังสือมอบหมายและบัตรประจำตัวประชาชนผู้ได้รับมอบหมาย (ถ้ามี)

นายทะเบียน

1. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่ผู้ร้องนำมาแสดง
2. สอบสวนเจ้าบ้านและบุคคลที่น่าเชื่อถือให้ปรากฏข้อเท็จจริงถึงสาเหตุที่ยังปรากฏชื่อ

และรายการคนตายในทะเบียนบ้านรวมถึงสาเหตุการตาย

3. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน โดยหมายเหตุในช่องย้ายออกไปที่ ว่า “จำหน่ายตามคำร้องที่...ลงวันที่...” แล้วให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

4. มอบสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหลักฐานให้แก่ผู้ร้อง

5. กรณีคำสั่งศาลให้ผู้ใดเป็นคนسابสูญ

สถานที่ยื่นคำร้อง สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่

1. เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน

หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ปรากฏชื่อคนسابสูญ
2. บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน
3. สำเนาคำสั่งศาล
4. หนังสือมอบหมายและบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ถ้ามี)

นายทะเบียน

1. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่ผู้ร้องนำมาแสดง
2. สอบสวนเจ้าบ้านและบุคคลที่น่าเชื่อถือให้ปรากฏข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการسابสูญ
3. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

โดยหมายเหตุในช่องย้ายออกไปที่ ว่า “จำหน่ายตามคำร้องที่...ลงวันที่...” แล้วให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

4. มอบสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหลักฐานให้แก่ผู้ร้อง

6. กรณีคนสัญชาติไทยหรือคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวตายในต่างประเทศ

สถานที่ยื่นคำร้อง

1. สำนักงานทะเบียนอำเภอหรือสำนักงานทะเบียนแห่งท้องที่ที่ผู้ตายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่

1. เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน

หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

1. หลักฐานการจดทะเบียนคนตาย (มรณะบัตร) หรือ

2. หลักฐานการตายที่ออกโดยรัฐบาลของประเทศนั้น ซึ่งได้แปลและรับรองว่าถูกต้องโดย

กระทรวงการต่างประเทศ

3. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน

4. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ปรากฏชื่อคนตาย

5. หนังสือมอบหมายและบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ถ้ามี)

นายทะเบียน

1. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่ผู้ร้องนำมาแสดง

2. จำหน่ายชื่อและรายการคนตายในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน โดยประทับคำว่า “ตาย” สีแดง ไว้หน้ารายการคนตาย พร้อมทั้งหมายเหตุในช่องย้ายออกไปที่ว่า “คำร้องที่...ลงวันที่...” แล้วให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อและวันเดือนปีกำกับไว้

3. มอบสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหลักฐานให้แก่ผู้ร้อง³⁴

อัตราค่าธรรมเนียมสำหรับงานทะเบียนราษฎร

1. การออกบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยตามมาตรา 5

1) กรณีทำบัตรครั้งแรกหรือบัตรเดิมหมดอายุ ฉบับละ 100 บาท

2) กรณีบัตรเดิมสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญ ฉบับละ 100 บาท

3) กรณีเปลี่ยนบัตรเนื่องจากการแก้ไขรายการผู้ถือบัตร ฉบับละ 100 บาท

2. การขอคัดสำเนา หรือคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนหรือบัตรประจำตัวตามมาตรา

6 ฉบับละ 100 บาท

3. การขอคัดสำเนา หรือคัดและรับรองสำเนารายการข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามมาตรา

14 (1) ฉบับละ 100 บาท

³⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 73-78.

4. การแจ้งเกิดตามมาตรา 18 วรรคสาม การแจ้งตาย ตามมาตรา 21 วรรคสี่ หรือการแจ้งย้ายที่อยู่ตามมาตรา 30 วรรคสอง หรือ วรรคสี่ ฉบับละ 100 บาท

5. การขอรับสำเนาทำเบียนบ้านตามมาตรา 39 วรรคสอง ฉบับละ 100 บาท³⁵

การบริหารงานในสำนักทะเบียน การบริหารงานในสำนักทะเบียน มีหลักเกณฑ์สำคัญ ๆ ได้แก่

1. การแบ่งงานและมอบหมายงาน ซึ่งจะต้องมีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร คำสั่งต้องปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ปริมาณงานและภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน จะต้องสมดุลและเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของแต่ละคน ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การควบคุมงาน ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบควบคุมกำกับดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคขัดข้องได้ทันที โดยจะต้องตรวจสอบควบคุมดูแลตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา

3. ขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้บังคับบัญชา เช่น นายอำเภอ หัวหน้าฝ่าย ปลัดอำเภอทุกคนจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ทุกคน สามารถเป็นที่เลื่อมและเป็นที่ยกย่องที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ สอบถามและดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี และได้รับความเป็นธรรมหากเป็นไปได้ อาจจัดสรรสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น จัดอาหารกลางวันราคาประหยัด หรือให้บำเหน็จความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษ

4. วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จะต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งนอกจากจะมีเพียงพอแล้วต้องดูแลรักษาให้สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ

5. การประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียง จะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัสดี ตำรวจ สาธารณสุข ที่ดิน ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และราบรื่น ซึ่งอาจจะกระทำโดยการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ การอบรมประชุมชี้แจงร่วมกัน การปฏิบัติงานร่วมกันในบางครั้ง³⁶

³⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 93.

³⁶ วรกิตติ ศรีทิพากร, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), อ้างแล้ว, หน้า 42.

การให้บริการประชาชน ในการให้บริการประชาชนมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้แก่

1. การจัดเวรบริการประชาชน จะต้องมีการจัดเวรบริการประชาชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างความอบอุ่นคุ้นเคยแก่ผู้มาติดต่อ ยังเป็นการก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชน และสามารถตรวจสอบควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การให้การต้อนรับแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ผู้มาติดต่อจะได้รับการต้อนรับจากการบริการประชาชนแล้ว เมื่อผู้มาติดต่อที่สำนักทะเบียนเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนจะต้องให้การต้อนรับแก่ผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดียิ่ง เจ้าหน้าที่ทุกคนถือว่าเป็นนักประชาสัมพันธ์

3. การให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนทุกคนจะต้องสามารถชี้แจงแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อเข้าใจและพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนหลัง โดยคำนึงความเป็นธรรมและเสมอภาค รวมทั้งต้องให้บริการด้วยความจริงใจและจริงจัง อันจะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความพึงพอใจ แล้วกลับไปด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แม้ว่างานบางอย่างไม่สามารถสำเร็จในวันนั้นก็ต้องชี้แจงให้ทราบถึงปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ว่าจะสำเร็จได้ต้องทำอย่างไร

5. การติดตามผลงาน จะต้องมีการตรวจสอบตามผลงานเป็นประจำทุกวันจากผู้บังคับบัญชา เช่น นายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่าย นายอำเภอเพื่อขจัดปัญหางานค้างและงานล่าช้า

6. การจัดสถานที่สำคัญสำหรับผู้มาติดต่อ ซึ่งจะต้องจัดสถานที่นั่งให้แก่ผู้มาติดต่อจัดที่นั่งให้แก่ผู้ที่มารอ จัดสถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ เช่น จัดหาน้ำดื่ม จัดที่อ่านหนังสือ จัดตั้งที่เขียนรูป จัดตั้งที่ทิ้งขยะ ดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดและใช้การรด

7. การคิดตัวอย่างก่อนกรอแบบพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสามารถกรอแบบพิมพ์ได้ด้วยตัวเอง และถูกต้อง อันจะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ³⁷

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง จะพิจารณาจากเอกสารการทะเบียนที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติจัดทำไปแล้ว ก็จะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ

³⁷วีรพล รัตนภาสกร, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2543, หน้า 38.

ซึ่งจะทำให้เอกสารการทะเบียนเป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีผลสมบูรณ์ และสถิติข้อมูลทางทะเบียนเป็นสถิติที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง การพิจารณาความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ต้องพิจารณาตามกฎหมาย ระเบียบ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาพร สุดเสนาะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนครองหงษ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ในด้านกระบวนการปฏิบัติงานในด้านสถานที่และในด้านประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษาส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่มาขอใช้ติดต่อกับสำนักงานทะเบียนอำเภอไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญ 0.05³⁸

อัญญา โทบุญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากใน

³⁸สถาพร สุดเสนาะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2544, 110 หน้า.

ด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง³⁹

เรื่องบุญ สิริขันธ์ศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษายืนยันพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน⁴⁰

ศิริการย์ ธนิตสิริโรจน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาวไว้ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ คือ 57.1 และอันดับสุดท้ายได้แก่ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 54.7

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว 2 ด้านคือ ด้านสาธารณูปโภค งานโยธา ทุกกิจกรรมอยู่ในปานกลาง เช่น กิจกรรมการติดตั้งไฟฟ้าและแสงสว่างตามถนนภายในเขตเทศบาล ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.22 และงานรักษาความสะอาดทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลางโดยเฉพาะการจัดเก็บขยะและผู้จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนด้านการบริการทั่วไปทุกกิจกรรมอยู่ในระดับ

³⁹วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์กุล, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์), 2539, 146 หน้า.

⁴⁰เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเลย”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย), 2550, 137 หน้า.

ปานกลางที่ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากคือ บริการยื่นเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน บริการยื่นเสียภาษีบำรุงท้องที่และบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.34⁴¹

สุชาติ ชีระวงษ์พิทักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานทะเบียนราษฎรเชิงระบบ : ศึกษากรณีจังหวัดอุดรธานี” จากการวิจัยพบว่า ผู้วิจัยมีความเห็นและข้อเสนอแนะว่า ปัญหาในการบริหารงานทะเบียนราษฎรที่เกิดขึ้น อันมีผลมาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับต่าง ๆ เช่น ด้านนโยบาย ระเบียบ กฎหมาย ด้านผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านประชาชนนั้น ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เท่าที่ผ่านมาสามารถแก้ไขได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น และยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นแนวความคิดหนึ่ง คือให้มีการกระจายอำนาจและให้มีอิสระในการบริหารงานมากขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการ ควรมีการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะอำนวยความสะดวกด้านการรวบรวมข้อมูลและประมวลผล ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ตลอดจนมีความสอดคล้องกับแผนนโยบายของรัฐบาล⁴²

สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน แต่ระดับสอดคล้องกันทุกด้าน คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 ใน 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการมีระบบคิวอย่างชัดเจนและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุงการทำงานเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารอย่างทันเวลาเนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของ

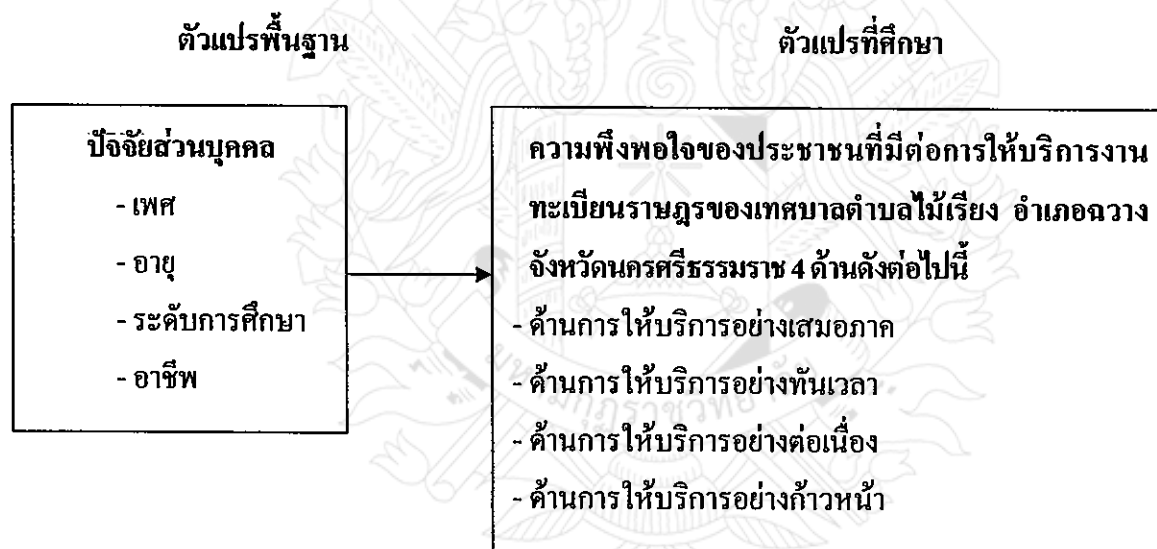
⁴¹ศิริการย์ ธนิตศิริโรจน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 131 หน้า.

⁴²วัลภา สายเชื้อ, “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), 2549, 142 หน้า.

พนักงานเทศบาลที่ให้บริการผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลควรปรับปรุงและสละเวลาการทำงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นมีการบริหารจัดการการทำงานให้ดีขึ้นควรจะต้องปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่องกิจกรรมรยาทาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่⁴³

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของเสรี วงศ์มณฑา⁴⁴ และผลงานวิจัยต่าง ๆ หลายเล่ม นำมาผสมผสาน สังเคราะห์ วิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานของผู้วิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง แสดงเป็นรูปแบบ ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴³สุบิน สิงหนาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย), 2550, 103 หน้า.

⁴⁴เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, อ่างแล้ว, หน้า 29.

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง 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 ประชากรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2,437 คน (สถิติจำนวนประชากรตามประกาศสำนักงานทะเบียนกลาง) ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 331 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ใช้วิธีหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan¹ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน เทคนิควิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้วิธีการแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

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

โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในวันเวลาราชการตั้งแต่ 15 มีนาคม 2552 ถึง 15 พฤษภาคม 2552 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ 331 ฉบับ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน² 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

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม³ 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

²บุญชุม ศรีสะอาด, วิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535), หน้า 99.

³เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Opened form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและ/หรือกรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เขียนนิยามปฏิบัติการให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละลักษณะที่ต้องการวัด และสร้างข้อคำถามตามที่ได้นิยามไว้
4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้ผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1 จากนั้นทำการปรับปรุงเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 4 ไปทำการทดสอบครั้งที่ 1 (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฉวาง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลฉวาง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.60
6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 6 มาจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลไม้เรียง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามและกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ประสานไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลไม่เรียง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและ ผู้วิจัยจะได้อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจก่อนลงมือตอบแบบสอบถามหรือตอบข้อซักถาม กรณีกลุ่ม ตัวอย่างมีความสงสัยในการตอบแบบสอบถาม

3. หลังจากอธิบายการตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างลงมือตอบแบบ สอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและนำส่งผู้วิจัยด้วยตัวเอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสและนำข้อมูลมาลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว ไปบันทึกในแผ่นข้อมูล (CD) แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F- test และเมื่อปรากฏว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนน เฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

3.7.1 หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan เทคนิควิธีการได้มาซึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้การสุ่มแบบโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling)⁴

3.7.2 หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร⁵ ดังนี้

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

เมื่อ IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ ลักษณะพฤติกรรม
$\frac{\sum R}{N}$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

⁴ ส่องศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 57.

⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 45.

3.7.3 หาคความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (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

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร⁷ ดังนี้

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

เมื่อ	X	แทน	จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร⁸ ดังนี้

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum fX$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

⁶เรื่องเดียวกัน.

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

⁸สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 70.

ดังนี้

3.7.6 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร⁹

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

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

3.7.7 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 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใน กลุ่มที่ 1
 n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

3.7.8 การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร¹¹ ดังนี้

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

F แทน ค่าการแจกแจงของ F
 MS_b แทน ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 74.

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 84.

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 89.

3.7.9 เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยนำเสนอผลออกเป็นหมวดหมู่และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
Z value	แทน	Z distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F value	แทน	F distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
P value	แทน	ค่าของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล Sig.
*	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	138	41.69
หญิง	193	58.31
รวม	331	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 193 คน คิดเป็นร้อยละ 58.31 และเป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.69

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	129	38.97
40 ปี ขึ้นไป	202	61.03
รวม	331	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 202 คน คิดเป็นร้อยละ 61.03 และมีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 129 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	135	40.78
ปริญญาตรีขึ้นไป	196	59.22
รวม	331	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 196 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 135 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/รับจ้าง	36	10.87
ค้าขาย/ธุรกิจ	52	15.71
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	103	31.12
อื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา)	140	42.30
รวม	331	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) มีจำนวนทั้งสิ้น 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.12 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 น้อยที่สุด มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.22	0.72	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.24	0.70	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.04	0.55	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.00	0.70	ปานกลาง
รวม	3.12	0.47	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	3.26	1.33	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว	3.21	1.20	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	3.05	1.36	ปานกลาง
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	3.00	1.25	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	3.59	1.13	มาก
รวม	3.22	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน และการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.41	1.22	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าจะใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	3.32	1.26	ปานกลาง
3. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	3.36	1.22	ปานกลาง
4. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว	3.05	1.05	ปานกลาง
5. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	3.05	1.24	ปานกลาง
รวม	3.24	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว และแม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	3.36	1.13	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	2.85	0.74	ปานกลาง
3. การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ	3.01	0.92	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	3.00	1.02	ปานกลาง
5. ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	2.95	0.99	ปานกลาง
รวม	3.04	0.55	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีธรรมาภิบาลและกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.89	1.17	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเมือหน้าและแสดงกิริยาจาสุภาพ	3.31	1.03	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ	2.69	1.03	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	2.85	0.81	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	3.27	1.16	ปานกลาง
รวม	3.00	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเมือหน้าและแสดงกิริยาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.23	0.69	ปานกลาง	3.22	0.75	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.34	0.61	ปานกลาง	3.16	0.76	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.73	0.45	ปานกลาง	3.25	0.51	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.73	0.55	ปานกลาง	3.20	0.73	ปานกลาง
รวม	3.01	0.21	ปานกลาง	3.21	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เพศหญิง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชน จำแนกตามเพศ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับการนำไปใช้					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการทำอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	3.62	1.12	มาก	3.01	1.42	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว	3.25	1.09	ปานกลาง	3.18	1.28	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	2.51	1.00	ปานกลาง	3.45	1.44	ปานกลาง
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	3.14	1.17	ปานกลาง	2.19	1.30	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	3.64	1.11	มาก	3.55	1.15	มาก
รวม	3.23	0.69	ปานกลาง	3.22	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการทำอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เพศหญิง พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบ

กฎหมายได้อย่างรวดเร็ว และการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชน จำแนกตามเพศ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.49	1.12	ปานกลาง	3.35	1.29	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	3.49	1.12	ปานกลาง	3.20	1.34	ปานกลาง
3. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	3.36	1.32	ปานกลาง	3.35	1.15	ปานกลาง
4. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว	3.37	1.22	ปานกลาง	2.83	0.84	ปานกลาง
5. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	3.01	1.01	ปานกลาง	3.08	1.38	ปานกลาง
รวม	3.34	0.61	ปานกลาง	3.16	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือแม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว และการที่เจ้าหน้าที่

งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เพศหญิง พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร และแม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

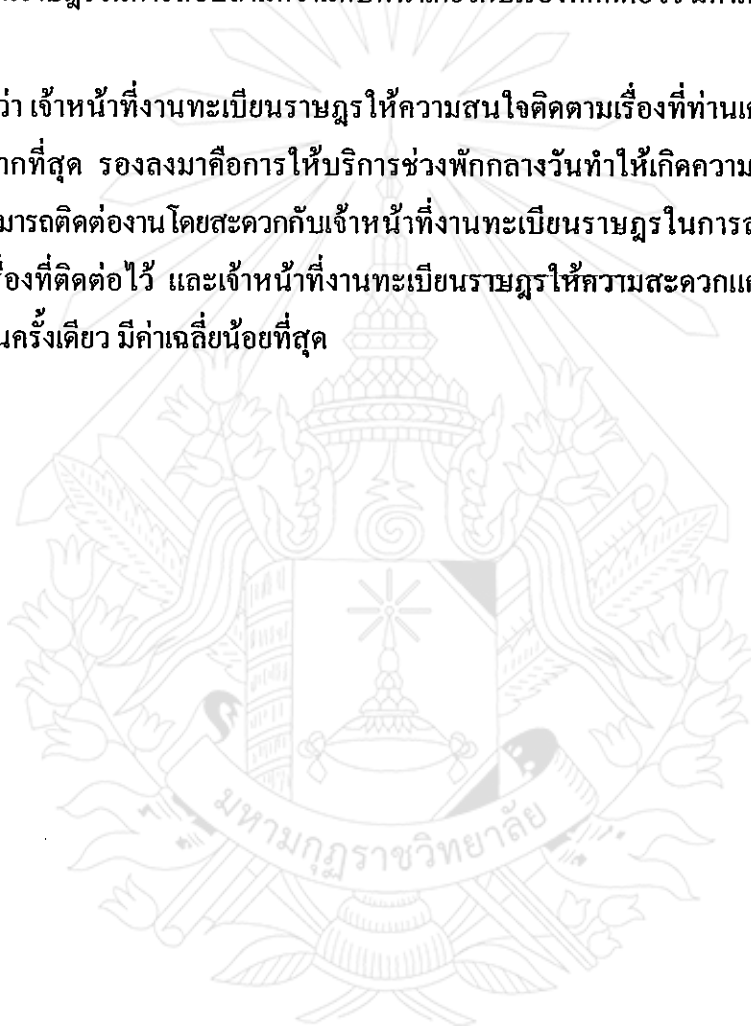
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชน จำแนกตามเพศ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	3.11	1.17	ปานกลาง	3.54	1.07	มาก
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	2.51	0.87	ปานกลาง	3.10	0.52	ปานกลาง
3. การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ	2.51	0.71	ปานกลาง	3.36	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	3.12	1.16	ปานกลาง	2.92	0.91	ปานกลาง
5. ท่านสามารถติดต่องาน โดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	2.38	0.70	น้อย	3.36	0.97	ปานกลาง
รวม	2.73	0.45	ปานกลาง	3.25	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี และสามารถติดต่องานโดยสะดวก กับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด

เพศหญิง พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่อง ในการบริการ ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถาม ความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้ การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.62	0.87	ปานกลาง	3.08	1.31	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวิจาสุภาพ	2.99	1.00	ปานกลาง	3.54	0.99	มาก
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ	2.75	1.09	ปานกลาง	2.64	0.99	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	2.51	0.71	ปานกลาง	3.09	0.80	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	2.77	1.10	ปานกลาง	3.64	1.07	ปานกลาง
รวม	2.73	0.55	ปานกลาง	3.20	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวิจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เพศหญิง พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและ

แสดงกิริยาจากสุภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อกับความ
เต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง
จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่า 40 ปี			40 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.48	0.68	ปานกลาง	3.06	0.71	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.39	0.75	ปานกลาง	3.14	0.66	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.59	ปานกลาง	2.84	0.41	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.45	0.68	ปานกลาง	2.72	0.56	ปานกลาง
รวม	3.42	0.56	ปานกลาง	2.94	0.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม ต่ำกว่า 40 ปี และ
40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการ
ให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่า 40 ปี			40 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	3.29	1.52	ปานกลาง	3.24	1.20	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว	3.13	1.30	ปานกลาง	3.26	1.13	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	3.88	1.46	มาก	2.52	0.97	ปานกลาง
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรที่ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	3.15	1.39	ปานกลาง	2.91	1.15	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	3.93	1.11	มาก	3.37	1.09	ปานกลาง
รวม	3.48	0.68	ปานกลาง	3.06	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม ต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อายุต่ำกว่า 40 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่า 40 ปี			40 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.62	1.19	มาก	3.28	1.23	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	3.57	1.34	มาก	3.16	1.18	ปานกลาง
3. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	3.36	1.31	ปานกลาง	3.36	1.17	ปานกลาง
4. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว	2.97	0.93	ปานกลาง	3.11	1.11	ปานกลาง
5. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	3.42	1.33	ปานกลาง	2.82	1.12	ปานกลาง
รวม	3.39	0.75	ปานกลาง	3.14	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวม ต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งาน

ทะเบียนราษฎร และแม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า ถ้าเป็นเรื่องความเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่า 40 ปี			40 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	3.81	1.07	มาก	3.07	1.08	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	3.19	0.57	ปานกลาง	2.64	0.76	ปานกลาง
3. การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ	3.68	0.87	มาก	2.57	0.64	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	2.68	0.71	ปานกลาง	3.21	1.14	ปานกลาง
5. ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	3.36	1.07	ปานกลาง	2.69	0.84	ปานกลาง
รวม	3.35	0.59	ปานกลาง	2.84	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม ต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี และการให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่า 40 ปี			40 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีธรรมาภิบาลและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.35	1.30	ปานกลาง	2.59	0.97	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวิจาสุภาพ	3.91	0.96	มาก	2.94	0.89	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ	2.83	0.99	ปานกลาง	2.60	1.05	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	3.23	0.86	ปานกลาง	2.60	0.68	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	3.92	1.12	มาก	2.86	0.99	ปานกลาง
รวม	3.45	0.68	ปานกลาง	2.72	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม ค่ากว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ค่ากว่า 40 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวิจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวิจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีธรรมาภิบาลและกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.31	0.76	ปาน กลาง	3.17	0.69	ปาน กลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.29	0.71	ปาน กลาง	3.20	0.69	ปาน กลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.13	0.56	ปาน กลาง	2.97	0.53	ปาน กลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.09	0.73	ปาน กลาง	2.94	0.68	ปาน กลาง
รวม	3.20	0.52	ปาน กลาง	3.07	0.43	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	3.23	1.32	ปานกลาง	3.28	1.34	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว	3.28	1.14	ปานกลาง	3.16	1.24	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	3.09	1.42	ปานกลาง	3.03	1.32	ปานกลาง
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	3.20	1.31	ปานกลาง	2.87	1.19	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	3.73	1.14	มาก	3.49	1.12	ปานกลาง
รวม	3.31	0.76	ปานกลาง	3.17	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่าน

อย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน และการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.42	1.17	ปานกลาง	3.40	1.26	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	3.43	1.16	ปานกลาง	3.25	1.32	ปานกลาง
3. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	3.35	1.28	ปานกลาง	3.36	1.18	ปานกลาง
4. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว	3.13	1.13	ปานกลาง	3.01	0.99	ปานกลาง
5. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียว ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	3.13	1.25	ปานกลาง	2.99	1.23	ปานกลาง
รวม	3.29	0.71	ปานกลาง	3.20	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และแม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

40 ปีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว และการที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	3.61	1.17	มาก	3.18	1.07	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	2.86	0.75	ปานกลาง	2.85	0.74	ปานกลาง
3. การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ	3.10	0.96	ปานกลาง	2.94	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	2.96	1.02	ปานกลาง	3.04	1.03	ปานกลาง
5. ท่านสามารถติดต่อกันโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	3.11	1.06	ปานกลาง	2.84	0.93	ปานกลาง
รวม	3.13	0.56	ปานกลาง	2.97	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือท่านสามารถติดต่องาน โดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว และท่านสามารถติดต่องาน โดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.01	1.22	ปานกลาง	2.80	1.13	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ	3.24	1.03	ปานกลาง	3.37	1.03	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ	2.79	1.00	ปานกลาง	2.62	1.05	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	2.95	0.86	ปานกลาง	2.78	0.78	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	3.45	1.23	ปานกลาง	3.15	1.10	ปานกลาง
รวม	3.09	0.73	ปานกลาง	2.94	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

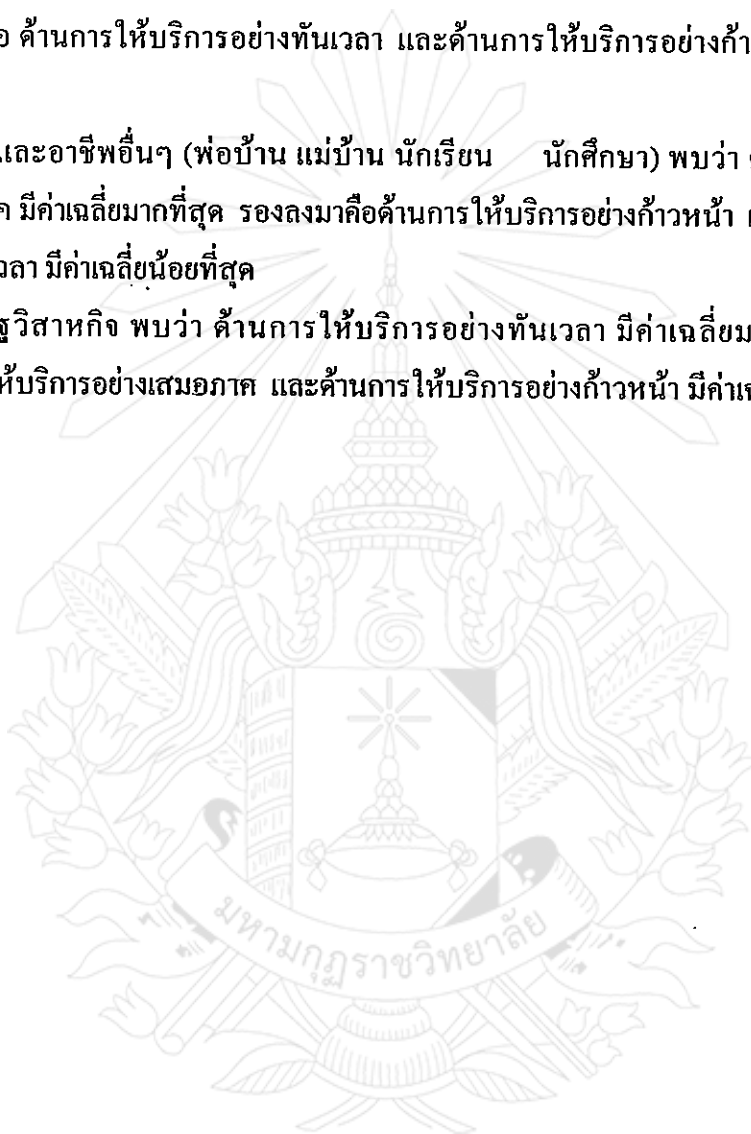
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ											
	เกษตร/รับจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจ			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.80	0.00	ปานกลาง	3.65	0.50	มาก	2.90	0.72	ปานกลาง	3.41	0.74	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.00	0.61	ปานกลาง	3.07	0.09	ปานกลาง	3.53	0.57	มาก	3.15	0.86	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.10	0.10	ปานกลาง	3.26	0.68	ปานกลาง	2.70	0.50	ปานกลาง	3.18	0.48	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.40	0.61	น้อย	3.46	0.35	ปานกลาง	2.67	0.54	ปานกลาง	3.23	0.72	ปานกลาง
รวม	2.83	0.28	ปานกลาง	3.36	0.33	ปานกลาง	2.95	0.17	ปานกลาง	3.24	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม เกษตร/รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตร/รับจ้าง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ค้าขาย/ธุรกิจ และอาชีพอื่นๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่าง
 สมอบภาค ของเทศบาลตำบลแม่เรียง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

ด้านการให้บริการอย่างสมอบภาค	ระดับความพึงพอใจ											
	เกษตรรับจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจ			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่าน อย่างสมอบภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	3.50	1.52	ปาน กลาง	3.00	0.82	ปาน กลาง	2.99	1.53	ปาน กลาง	3.49	1.23	ปาน กลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุก คนตามลำดับบัตรคิว	3.00	2.03	ปาน กลาง	3.65	0.48	มาก	2.66	1.11	ปาน กลาง	3.50	1.01	ปาน กลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตาม ระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	2.00	0.00	น้อย	3.33	1.25	ปาน กลาง	2.99	1.16	ปาน กลาง	3.27	1.56	ปาน กลาง
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	2.00	0.00	น้อย	4.31	0.96	มาก	2.51	1.13	ปาน กลาง	3.14	1.16	ปาน กลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิด ช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	3.50	0.51	ปาน กลาง	3.98	0.83	มาก	3.35	1.38	ปาน กลาง	3.64	1.11	มาก
รวม	2.80	0.00	ปาน กลาง	3.65	0.51	มาก	2.90	0.72	ปาน กลาง	3.41	0.74	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง คำนการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม คำขาย/ธุรกิจ อยู่ในระดับมาก เกษตร/รับจ้าง รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เกษตร/รับจ้าง พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่าน อย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อ ทุกคนตามลำดับบัตรคิว และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่าง รวดเร็ว การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คำขาย/ธุรกิจ พบว่า การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการ เหมือนกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิด ช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาค เท่าเทียมเหมือนกันทุกคน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการ ปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่าน อย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายได้อย่างรวดเร็ว และการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับ บริการเหมือนกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อาชีพอื่นๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว และการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่าง
ทันเวลา ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ											
	เกษตร/รับจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจ			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.50	0.51	ปานกลาง	3.65	0.95	มาก	3.49	1.27	ปานกลาง	3.24	1.39	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าการใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	4.00	1.01	มาก	2.67	0.47	มาก	3.49	1.27	ปานกลาง	3.27	1.40	ปานกลาง
3. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	3.00	0.00	ปานกลาง	3.65	0.95	ปานกลาง	3.66	1.38	ปานกลาง	3.11	1.28	ปานกลาง
4. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว	2.50	0.51	น้อย	2.67	0.47	น้อย	3.83	1.07	มาก	2.76	0.98	ปานกลาง
5. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	2.00	1.01	น้อย	2.67	0.47	น้อย	3.18	1.23	ปานกลาง	3.36	1.32	ปานกลาง
รวม	3.00	0.61	ปานกลาง	3.07	0.09	ปานกลาง	3.53	0.57	มาก	3.15	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับมาก เกษตร/รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ และอื่นๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เกษตร/รับจ้าง พบว่า ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่อง ได้ทุกประเภท ในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ค้าขาย/ธุรกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถ้าเป็นเรื่อง ค่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด นอกนั้นมี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ถ้าเป็นเรื่องค่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบ ดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว และการที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่อง ได้ทุกประเภทใน จุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรสามารถรับเรื่อง ได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร และแม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ											
	เกณฑ์รับจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจ			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตาม เรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	2.50	0.51	น้อย	3.33	1.25	ปาน กลาง	3.49	1.13	ปาน กลาง	3.50	1.12	ปาน กลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	3.00	0.00	ปาน กลาง	3.00	0.00	ปาน กลาง	2.35	0.96	น้อย	3.14	0.60	ปาน กลาง
3. การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่อง ในการบริการ	2.50	0.51	น้อย	3.65	0.95	มาก	2.34	0.75	น้อย	3.39	0.70	ปาน กลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่าน แม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	4.00	1.01	มาก	3.00	0.00	ปาน กลาง	3.17	1.34	ปาน กลาง	2.63	0.70	ปาน กลาง
5. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	3.50	0.51	ปาน กลาง	3.33	1.25	ปาน กลาง	2.17	0.69	น้อย	3.24	0.83	ปาน กลาง
รวม	3.10	0.10	ปาน กลาง	3.26	0.68	ปาน กลาง	2.70	0.50	ปาน กลาง	3.18	0.48	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม เกษตร/รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ อื่นๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เกษตร/รับจ้าง พบว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือท่านสามารถติดต่องาน โดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ค้าขาย/ธุรกิจ พบว่า การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี ท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว และท่านสามารถติดต่องานโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่าง
 ก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ											
	เกษตร/รับจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจ			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.00	1.01	น้อย	3.98	0.83	มาก	2.82	1.23	ปานกลาง	2.76	0.98	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกริยาจากสุภาพ	2.50	0.51	น้อย	3.33	0.47	ปานกลาง	3.16	1.07	ปานกลาง	3.64	1.11	มาก
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ	2.00	1.01	น้อย	3.65	0.95	มาก	2.17	0.69	น้อย	2.89	0.94	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	2.50	0.51	น้อย	2.67	0.47	ปานกลาง	2.67	0.75	ปานกลาง	3.13	0.94	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	3.00	0.00	ปานกลาง	3.65	0.95	มาก	2.52	1.28	ปานกลาง	3.76	0.97	มาก
รวม	2.40	0.61	น้อย	3.46	0.35	ปานกลาง	2.67	0.54	ปานกลาง	3.23	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม เกษตร/รับจ้าง อยู่ในระดับน้อย ค้าขาย/ธุรกิจ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เกษตร/รับจ้าง พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการและแก้ไขปัญหาก็แก่ท่านได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ค้าขาย/ธุรกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่าน ติดต่อกับด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จ และมี คุณภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาก็แก่ ท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและ แสดงกิริยาจากสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่าน ติดต่อกับด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ				Z	P-value
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.23	0.69	3.22	0.75	0.13	.899
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.34	0.61	3.16	0.76	2.41*	.016
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.73	0.45	3.25	0.51	-10.03***	.000
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.73	0.55	3.20	0.73	-6.36***	.000
รวม	3.01	0.21	3.21	0.58	-4.45***	.000

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ				Z	p – value
	ต่ำกว่า 40 ปี		40 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.48	0.68	3.06	0.71	5.31***	.000
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.39	0.75	3.14	0.66	3.02**	.003
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.59	2.84	0.41	8.63***	.000
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.45	0.68	2.72	0.56	10.67***	.000
รวม	3.42	0.56	2.94	0.28	8.91***	.000

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง	ระดับความพึงพอใจ				Z	p – value
	ต่ำกว่าปรีญญาตรี		ปรีญญาตรีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.31	0.76	3.17	0.69	1.69	.093
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.29	0.71	3.20	0.69	1.13	.259
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.13	0.56	2.97	0.53	2.61**	.009
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.09	0.73	2.94	0.68	1.86	.063
รวม	3.20	0.52	3.07	0.43	2.44*	.015

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง	แหล่งแห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	31.60	3	10.53	24.24***	.000
	ภายในกลุ่ม	142.07	327	0.43		
	รวม	173.66	330			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	13.42	3	4.47	9.79***	.000
	ภายในกลุ่ม	149.46	327	0.46		
	รวม	162.89	330			
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนือง	ระหว่างกลุ่ม	17.07	3	5.69	22.78***	.000
	ภายในกลุ่ม	81.65	327	0.25		
	รวม	98.71	330			
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	42.89	3	14.30	38.83***	.000
	ภายในกลุ่ม	120.39	327	0.37		
	รวม	163.28	330			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.20	3	3.73	19.46***	.000
	ภายในกลุ่ม	62.71	327	0.19		
	รวม	73.91	330			

*** แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ที่มีอาชีพต่างกัน แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอดวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร/รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย/ธุรกิจ
		2.80	2.90	3.41	3.65
เกษตรกร/รับจ้าง	2.80	-	0.10	0.61*	0.85*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.90		-	0.51*	0.75*
พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	3.41			-	0.25*
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.65				-

จากตารางที่ 4.34 พบว่า กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตรกร/รับจ้าง มากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา)

กลุ่มอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตรกร/รับจ้าง และมากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของเทศบาล
ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตร/รับจ้าง	ค้าขาย/ธุรกิจ	พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.00	3.07	3.15	3.53
เกษตร/รับจ้าง	3.00	-	0.07	0.15	0.53*
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.07		-	0.09	0.46*
พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	3.15			-	0.38*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.53				-

จากตารางที่ 4.35 พบว่า กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตร/รับจ้าง มากกว่ากลุ่มค้าขาย/ธุรกิจ
และมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ(พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา)
ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาล
ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร/รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย/ธุรกิจ
		2.70	3.10	3.18	3.26
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.70	-	0.40*	0.48*	0.56*
เกษตรกร/รับจ้าง	3.10		-	0.08	0.16
พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	3.18			-	0.08
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.26				-

จากตารางที่ 4.36 พบว่า กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มเกษตรกร/รับจ้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล
ไม้เรียง มากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนกลุ่มอื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตร/ รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย/ธุรกิจ
		2.40	2.67	3.23	3.46
เกษตร/รับจ้าง	2.40	-	0.27*	0.83*	1.06*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.67		-	0.57*	0.79*
พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	3.23			-	0.22*
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.46				-

จากตารางที่ 4.37 พบว่า กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตร/รับจ้าง มากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา)

กลุ่มอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตร/รับจ้าง และมากกว่ากลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตร/รับจ้าง

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตร/ รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย/ธุรกิจ
		2.82	2.95	3.24	3.36
เกษตร/รับจ้าง	2.82		0.13	0.42*	0.53*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.95			0.29*	0.41*
พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา	3.24				0.12
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.36				

จากตารางที่ 4.38 พบว่า กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตร/รับจ้าง และมากกว่ากลุ่มรับราชการ/
รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากกว่ากลุ่มเกษตร/รับจ้าง และมากกว่ากลุ่มรับ
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค		
1.	บางครั้งมีการให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิว	28
2.	บางคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่จะได้รับบริการก่อนคนอื่น	14
รวม		42
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา		
1.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางครั้งยังช้าอยู่ไม่รวดเร็ว	18
2.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่บางครั้งใช้เวลานานเกินไป	7
3.	เวลามีผู้มารับบริการมาก การติดต่อยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร	12
รวม		37
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		
1.	การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป	32
2.	การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป	12
รวม		44
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		
1.	เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ	28
2.	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอ	27
รวม		55

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้
เรียง มากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรื่องเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและ
แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอ รองลงมาด้าน
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรื่องการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การ
ให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และปัญหาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางครั้งยังช้าอยู่ไม่รวดเร็ว การติดต่อกับเจ้าหน้าที่บางครั้งใช้เวลามากไป เวลาที่มีผู้มารับบริการมาก การติดต่อยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	แนวทาง แก้ไข	ความถี่
	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.	ควรมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลังเพิ่มขึ้น	10
2.	เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น	9
3.	ควรมีการอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ	9
	รวม	28
	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
1.	ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง	5
2.	ควรเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น	8
3.	ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ	12
	รวม	25
	3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1.	ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น	23
2.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม	7
	รวม	30
	4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1.	ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	35
2.	ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่	25
	รวม	60

จากตารางที่ 4.40 พบว่าแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง มากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรื่องควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรื่องควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้

แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม และปัญหาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เรื่องควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วกว่าเดิม และใช้เวลาน้อยลง ควรเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้น ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Opened form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test ค่า F - test และเมื่อปรากฏว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้น พอสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 331 คน จำแนกตามตัวแปร ดังต่อไปนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 193 คน คิดเป็นร้อยละ 58.31 และเป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.69

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 202 คน คิดเป็นร้อยละ 61.03 และมีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 129 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97

3) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 196 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 135 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78

4) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอื่นๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) มีจำนวนทั้งสิ้น 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.12 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 น้อยที่สุดมีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87

5.1.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพศหญิง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม ต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 40 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 40 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม เกษตร/รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตร/รับจ้าง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
 กำขาย/ธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า ด้านการให้บริการอย่าง
 เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการ
 อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มี
 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่าง
 ก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
 ราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ พบว่า เมื่อทำการ
 ทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ Z - test พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจ
 ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง
 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการ
 อย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้าน
 การให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านการ
 ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
 ราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอายุ พบว่า ประชาชน
 เขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
 ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .001 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อ
 การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่าง
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่าง
 ต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
 ราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามระดับการศึกษา พบว่า
 ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
 เทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ
 เปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชนเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เสนอปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บางครั้งมีการให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิว บางคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่จะได้รับบริการก่อนคนอื่น

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางครั้งยังช้าอยู่ไม่รวดเร็ว การติดต่อกับเจ้าหน้าที่บางครั้งใช้เวลานานไป เวลาที่มีผู้มารับบริการมาก การติดต่อยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่องยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาทางที่ไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอ

ประชาชนเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เสนอแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และใช้เวลาให้น้อยลง ควรเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อกันไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พ่อบ้าน แม่บ้าน เป็นนักเรียน และนักศึกษา มากที่สุด ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่าประชาชนบางส่วนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ได้รับการบริการที่ทำให้รู้สึกถึงความพึงพอใจเท่าที่ควร ด้วยว่าประชาชนที่เป็นแม่บ้าน มีอายุมาก หรือมีการศึกษาสูง มีภาระมากจึงทำให้การรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่เวลาที่ผู้มาใช้บริการมาก จึงทำให้รู้สึกที่ไม่ทันใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียงส่วนมากเป็นเพศหญิง และมีอายุมาก จึงมีความรู้สึกอ่อนไหว ทำให้มีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการไม่เสมอภาค โดยคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ที่รู้จักคุ้นเคยก่อนตนเอง แต่ก็ เป็นบางท่านเท่านั้น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิทธิรังศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายชื่อแล้ว ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ จึงทำให้พบว่าแม้ประชาชนส่วนหนึ่งจะมีความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ส่วนมากก็คิดว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด จึงควรส่งเสริม และที่สำคัญควรปรับปรุงการให้บริการให้เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยให้บริการตามลำดับบัตรคิว แม้มีผู้มาใช้บริการมากก็ไม่ควรลัดคิวให้กับผู้รู้จักคุ้นเคย

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ที่มารับบริการ โดยมากจะมาพร้อม ๆ กัน จึงทำให้การบริการไม่ทันแก่ความต้องการ เพราะส่วนใหญ่ต้องการ การบริการที่รวดเร็วทั้งที่แม้เจ้าหน้าที่จะให้บริการในจุด ๆ เดียวหลาย ๆ เรื่องก็ตามแต่ด้วยว่างานที่รัดตัว จึงทำให้ประชาชนจะมาพร้อม ๆ กันในช่วงเวลาพักเที่ยง ทำให้บางคนมีความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทันใจ ใช้เวลานานในการติดต่อ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เรืองบุญ ลีริธรงค์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาของทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ที่มารับบริการติดต่อกันไม่เสร็จในครั้งเดียวเพราะผู้มารับบริการมีมาก และมาพร้อม ๆ กันส่วนมากก็จะเร่งรีบทั้งนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรับเรื่องไว้และคอยติดตามส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ประชาชนมาติดต่อไว้ แต่เนื่องด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อย ประชาชนมีมากทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร จึงมีผลทำให้บางคนเกิดความไม่พอใจได้ ซึ่งก็ขัดแย้งกับงานวิจัยของ เรืองบุญ ลีริธรงค์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาของทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวม

ทุกด้านในระดับมาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน แต่ลดด้านสอดคล้องกันทุกด้าน คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 ใน 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติบริการมีระบบคิวอย่างชัดเจนและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุงการทำงานเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารอย่างทันเวลาเนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลที่ให้บริการผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ที่มารับบริการ มีมากทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรต้องรับภาระมาก และผู้มาติดต่อมีหลากหลาย อาชีพ อายุก็แตกต่างกัน มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความรีบเร่งจึงมีมาก เหตุนี้เจ้าหน้าที่บางท่านจึงมีอาการหงุดหงิดบ้าง ทำให้พูดจาไม่สุภาพไปบ้าง แสดงกิริยาไม่เหมาะสมบ้างทำให้ผู้มาติดต่อบางท่านเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ประชาชนบางท่านยังมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษายืนยันพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ต่างกัน และสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงต่างกัน ที่เป็นดังนั้นเป็นเพราะว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความเร่งรีบและความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่เท่ากัน มีบางท่านที่ได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ จึงทำให้พบความแตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวพร สุดเสนาะ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนนครองหงษ์ จังหวัดประทุมธานี” พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดประทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

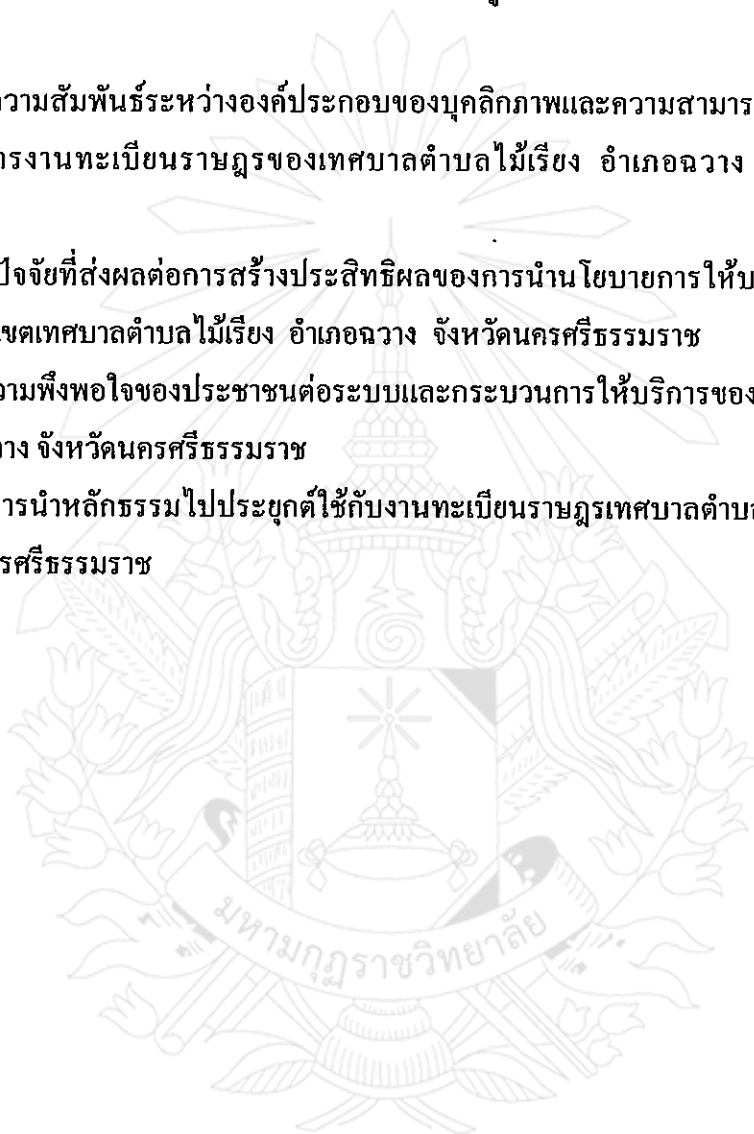
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงให้มีการบริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลังให้เป็นระบบมากขึ้นไม่ว่าจะรู้จักหรือไม่ ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง และเพิ่มการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนให้เร็วขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ แก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพและความสามารถในการ แก้ปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ควรศึกษาการนำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้กับงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช



บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กุลธร ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และการบริการ”. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. คู่มือปฏิบัติงาน ประจำปี 2552. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์อาสาธาภิบาล, 2552.
- ชวงค์ นายยะบุตร. การให้บริการครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
เทศบาล : โรงพิมพ์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, 2536.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์
พรีนซ์, 2550.
- บุญชุม ศรีสะอาด. วิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- สุเทพ พงศ์ศรีรัตน์. “พฤติกรรมองค์กร”. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2544.
- เสรี วงศ์มณฑา. ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า,
2536.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/งานวิจัย

- กฤษณะ สิทธิเดชะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2540.
- พงษ์เทพ ลีตบุตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรี
สะเกษ หลังการปรับโครงสร้างใหม่”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

เลิศสิน จีจรัสทรัพย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเลย”.

สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2550.

วรกิตติ ศรีทิพากร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียน
อำเภอ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2542.

วลัยลักษณ์, มหาวิทยาลัย. “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิจัย
ประเมิน. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2549.

วัลภา สายเชื้อ. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี
สถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2549.

วิโรจน์ สัตยสังข์กุล. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539.

วีรพล รัตนภาสกร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี. ภาค
นิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2543.

ศิริการย์ ธนิตสิริโรจน์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียง
ดาว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

สถาพร สุกเสนาะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

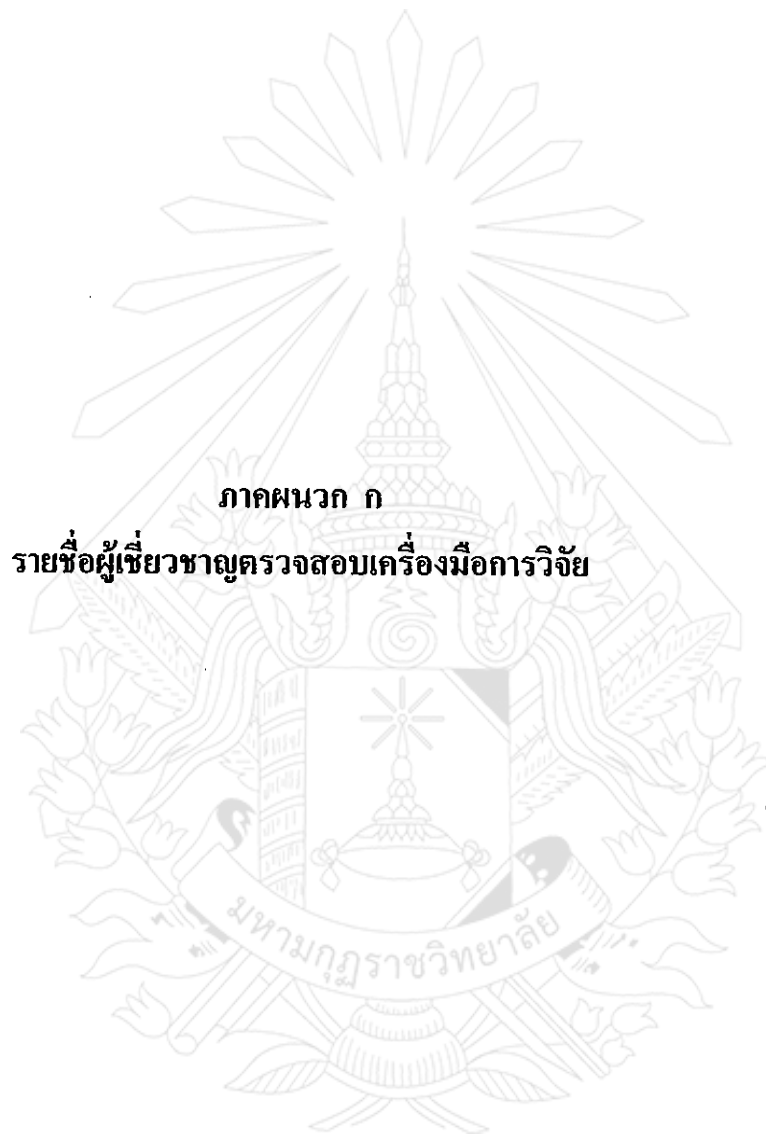
สุบิน สิงหนาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะ
จังหวัดลำพูน”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

2. ภาษาอังกฤษ

Max Weber. *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans by A.M. Henderson
and Talcott Paritions, Edition. (New Yor: The Free Pree,1964), pp. 62.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว

การศึกษา	Ph.D. Sociology
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโสกราช

2. นายสุภชัย นาคสุวรรณณ์

การศึกษา	ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	ปลัดเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. อาจารย์วิจิตร ศรีสว่าง

การศึกษา	น.ธ. เอก ป.ธ. 5 ค.บ. (การบริหารการศึกษา) กศ.ม. (ภาษาและวรรณคดีไทย)
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ ศร ๖๐๑๔(๒.๕)/๗๓๒๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสีทราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นศรศรีธรรมราช

๑๔ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ นัศศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอควาง จังหวัดนศรศรีธรรมราช โดยมี ดร.เกษชาติ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โครงสร้างของ เครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็น ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหากรวมรัต อธิษฐานโม)

รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

วมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสีทราช

งานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมาสีทราช

โทร. ๐-๗๕๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

นางน. น.ค.
นักปลัดเทศบาล
นวิเลขะพัช
องค์ตั้ง ที่ ศบ.๖๐๑๔(๒.๕)/ว๓๒๔
ยงสว่าง
องสารบรรณ
องการศึกษา



เทศบาลตำบลไม้เรียง
เลขที่รับ ๑๔๖
วันที่ ๑๙ ม.ค. ๒๕๕๒
ศาลา.....น

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

๑๔ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ปลัดเทศบาลตำบลไม้เรียง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
- ๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเทพรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมี ดร.เดชชาติ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โครงสร้างของ เครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็น ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง

โทลย์หมามกุฏราชวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์
ทลเงินผู้ให้คำปรึกษา รวบรวมเครื่องมือวิจัย
โปรดทราบ

ขอเจริญพร

-ทพ

น.ค.
(พระมหาธรรมวิมล อริยธมฺโม)

น.ค.
(นายเทพรินทร์ ทองสัมฤทธิ์)

นาย.....
นักพ.

รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช

น.ค.
๑๙ ม.ค. ๒๕๕๒

งานบัณฑิตศึกษา
สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช
โทร. ๐-๗๕๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

น.ค.
(นายชยสิทธิ์ วิจิตรานันท์)
นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง

น.ค.
(นายภักดี มาก)
รองนายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง

น.ค.
(นายสุภชัย นาคสุวรรณ)
ปลัดเทศบาลตำบลไม้เรียง



ศร ๖๐๑๔(๒.๕)/ว๗๒๔

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช
ค.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

๗ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร อาจารย์วีจิตร ศรีสว่าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอสารนิพนธ์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมี ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคั้งเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าว และขอขอบพระคุณอย่างสูง
มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาธรรมวัต อริยมโน)

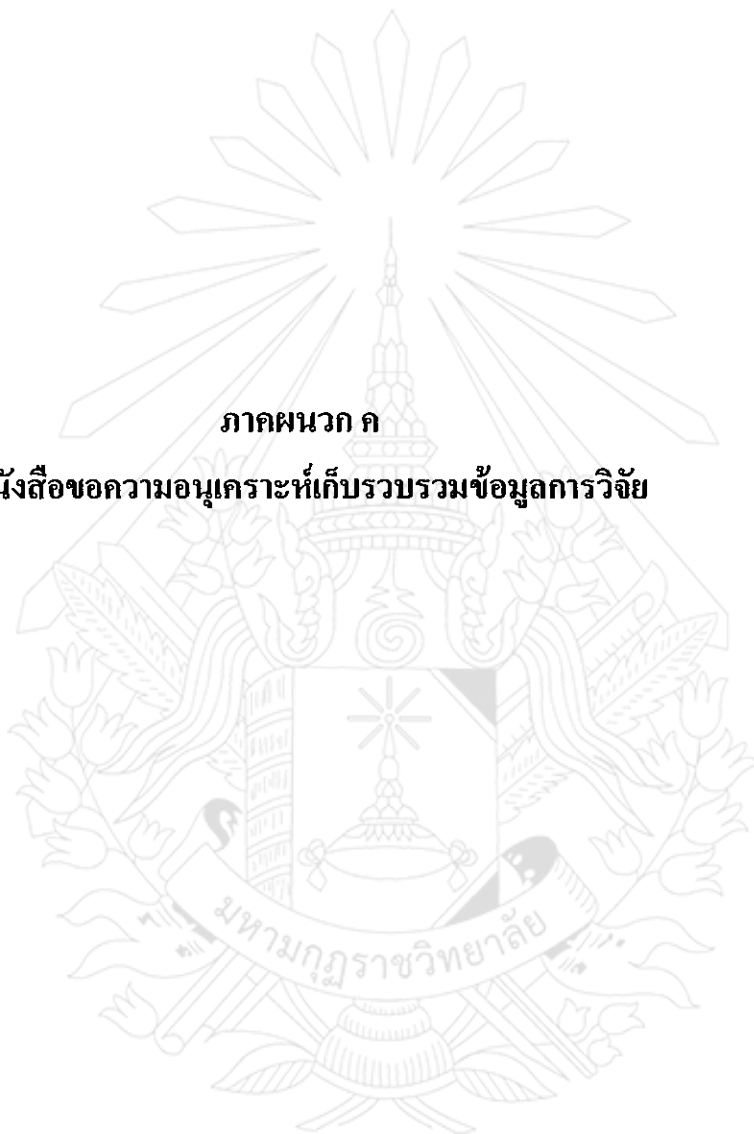
รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช

งานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช

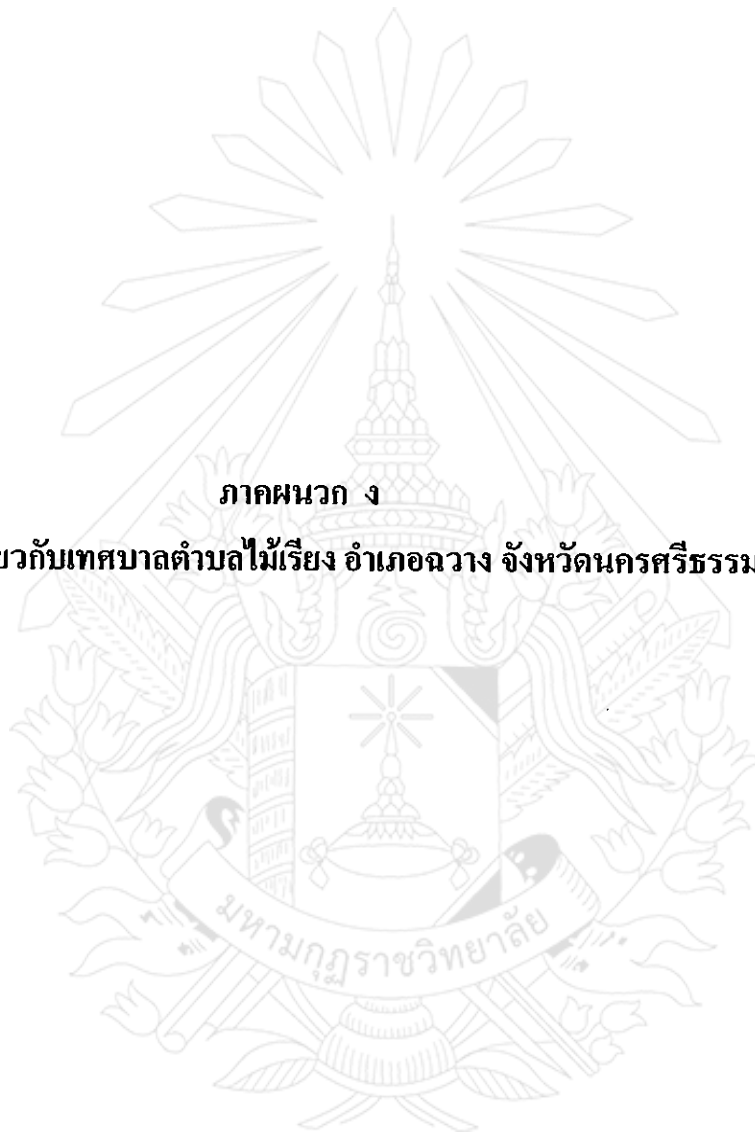
โทร. ๐-๗๕๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย



ภาคผนวก ง

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช



ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลไม้เรียง

ส่วนที่ 1 ลักษณะและสภาพทั่วไปของตำบลไม้เรียง

1. สภาพทั่วไป ที่ตั้ง และอาณาเขต

ด้วยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 16 ตอนที่ 9 ก.วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 นั้น เทศบาลตำบลไม้เรียงเป็นเทศบาลแห่งหนึ่งใน 3 แห่ง ของอำเภอฉวาง ได้แก่ เทศบาลตำบลฉวาง เทศบาลตำบลจันดี และเทศบาลตำบลไม้เรียง สำนักงานเทศบาลตำบลไม้เรียงตั้งอยู่ในเขตตำบลไม้เรียง

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขตพื้นที่

ที่ตั้งเทศบาลตำบลไม้เรียงอยู่ห่างจากอำเภอฉวาง ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดนครศรีธรรมราช ระยะทางประมาณ 75 กิโลเมตร มีจำนวนพื้นที่ 2.48 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,730 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับชุมชนข้างเคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับหมู่ 5 บ้านปากกะเปือก ตำบลนาเชือก
ทิศใต้	ติดต่อกับหมู่ 7 บ้านหนองม่วง ตำบลไม้เรียง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับแม่น้ำตาปี หมู่ที่ 2 ตำบลไสโคกเกาะ และหมู่ที่ 3 บ้านท่าแห่ง ตำบลนาแว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับทางรถไฟและหมู่ที่ 2 บ้านหนองหาด ตำบลไม้เรียง

1.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เขตการปกครอง แบ่งออกเป็น 2 หมู่บ้าน คือหมู่ที่ 3 ประกอบด้วยชุมชนตลาดทานพอ ชุมชนบ้านหนองหอย และหมู่ที่ 8 มีชุมชนบ้านหนองตรุด ชุมชนหน้าวัดหาดสูงพัฒนา ชุมชนบ้านในทอนพัฒนา ชุมชนบ้านแหลมทอง

1.3 ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ

สภาพภูมิประเทศ เป็นลักษณะของที่ราบเชิงเขา มีภูเขาอยู่ห่างทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 50-100 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีแม่น้ำลำคลองที่สำคัญ คือ แม่น้ำตาปีไหลผ่านตามแนวเขตทางด้านทิศตะวันออกของเทศบาล

ลักษณะของดินบริเวณเทศบาลเป็นดินเนื้อละเอียด มีอินทรีย์วัตถุน้อย เหมาะสำหรับการเพาะปลูก ส่วนบริเวณอื่นเป็นบริเวณที่สูงหรือเนินเขา ลักษณะของดินเป็นดินเนื้อหยาบ มีอินทรีย์วัตถุน้อยเหมาะสำหรับการปลูกไม้ยืนต้น

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมเขตร้อนมี 2 ฤดู คือฤดูร้อน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์-พฤษภาคม มีอากาศร้อนตลอดฤดู และฤดูฝน ระหว่างเดือน พฤษภาคม - มกราคม

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 รายได้ประชากร

รายได้ส่วนใหญ่ของราษฎรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ได้มาจากการประกอบอาชีพ ด้านการเกษตรกรรม การพาณิชย์กรรม การอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

2.2 หน่วยธุรกิจและศักยภาพชุมชนในด้านต่าง ๆ

- การเกษตรกรรม

อาชีพด้านเกษตรกรรมของราษฎรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง เช่น การทำสวน ยางพารา ทำนา ทำสวนผลไม้ นอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชสวนครัวบ้างบางส่วน มีจำนวน ครัวเรือนที่ประกอบอาชีพดังกล่าว จำนวน 30 ครัวเรือน หรือประมาณ 1,051 คน

- การอุตสาหกรรม

อาชีพด้านอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง เป็นอุตสาหกรรมครัวเรือน หรืออุตสาหกรรมขนาดเล็ก ได้แก่ ร้านซ่อมเครื่องยนต์ 8 แห่ง โรงพิมพ์ 1 แห่ง โรงน้ำแข็ง-น้ำดื่ม 2 แห่ง โรงเลื่อย 2 แห่ง ซึ่งมีราษฎรประกอบอาชีพนี้น้อยเมื่อเทียบกับราษฎรที่ประกอบ อาชีพด้านการเกษตรกรรม

- การพาณิชย์กรรม / การบริการ

อาชีพด้านการพาณิชย์กรรมของราษฎรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง สามารถ จำแนกได้ 8 ประเภท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ร้านค้าเครื่องใช้ต่าง ๆ	จำนวน 35 ร้าน
- ร้านค้าเครื่องดื่ม – อาหาร	จำนวน 21 ร้าน
- ร้านเสื้อผ้า	จำนวน 7 ร้าน
- ร้านบริการเสริมสวย	จำนวน 9 ร้าน
- ร้านอุปกรณ์เครื่องเหล็ก – เครื่องยนต์	จำนวน 8 ร้าน
- ร้านอุปกรณ์ไฟฟ้า – วิทยุ	จำนวน 7 ร้าน
- ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง	จำนวน 10 ร้าน
- ร้านตัดผมชาย	จำนวน 6 ร้าน

ซึ่งการประกอบอาชีพด้านบริการประเภทต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น มีแนวโน้ม ทางด้านการลงทุนที่คงที่หรือเพิ่มขึ้นหรือลดลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

- การท่องเที่ยว

ด้านการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวจึงทำให้ไม่มีรายได้และค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นเงินอุดหนุน

- ด้านปศุสัตว์

ลักษณะการประกอบปศุสัตว์ในท้องถิ่นของราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลส่วนใหญ่จะเลี้ยงไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือน สัตว์ที่เลี้ยงส่วนใหญ่ได้แก่ ไก่ โคน สุกร ปลา

2.3 การผังเมืองและการใช้ที่ดิน

ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีรายละเอียดการใช้ที่ดินในปัจจุบัน ดังนี้

- การใช้ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัย

การใช้ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัย มีการตั้งบ้านเรือนกระจายตามพื้นที่ ตามถนนสายหลักและหนาแน่นในบริเวณชุมชน จำนวน 6 ชุมชน คือ ชุมชนบ้านหนองตรุด ชุมชนตลาดทานพอ ชุมชนบ้านหนองหอย ชุมชนบ้านในทอนพัฒนา ชุมชนบ้านแหลมทอง และชุมชนหน้าวัดหาดสูงพัฒนา มีประมาณร้อยละ 3.19 หรือ 49.69 ไร่

- การใช้ที่ดินประเภทพาณิชยกรรม

การใช้ที่ดินประเภทพาณิชยกรรมในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียงในปัจจุบันมีร้านจำหน่ายสินค้าเพื่ออุปโภค และบริโภค จำนวน 62 แห่ง บริเวณพาณิชยกรรมหรือย่านการค้าของชุมชนจะอยู่บริเวณศูนย์กลางของชุมชน ส่วนใหญ่เป็นการค้าขนาดเล็ก สำหรับให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งมีพื้นที่ประกอบการพาณิชยกรรมประมาณร้อยละ 1.04 หรือประมาณ 16.15 ไร่

- การใช้ที่ดินประเภทอุตสาหกรรม

การใช้ที่ดินประเภทอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน มีขนาดเล็ก ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวน 11 แห่ง ได้แก่ โรงน้ำแข็ง – น้ำดื่ม 2 แห่ง โรงพิมพ์ 1 แห่ง ร้านซ่อมเครื่องยนต์ 8 แห่ง

- การใช้ที่ดินประเภทเกษตรกรรม

การใช้ที่ดินประเภทเกษตรกรรม ในเขตเทศบาลประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรมอยู่บริเวณรอบนอกชุมชน เช่น ประกอบอาชีพทำสวนยางพารา ทำสวนผลไม้ทำนา และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งมีการใช้พื้นที่ประมาณ 1,406.89 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 90.6

- การใช้ที่ดินประเภทสถาบันการศึกษา

การใช้ที่ดินประเภทสถาบันการศึกษา ในเขตเทศบาลมีสถานศึกษาที่ให้บริการแก่ราษฎรในพื้นที่ใกล้เคียงอยู่ 2 ระดับ คือในระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษา ได้แก่โรงเรียนอนุบาลเจริญมิตร, โรงเรียนเจริญมิตรพานิชการ และโรงเรียนวัดหาดสูง และระดับ ปวช. ได้แก่ โรงเรียนเจริญ

มิตรพานิชยการ พื้นที่การใช้ที่ดินประเภทสถาบันการศึกษามีพื้นที่ประมาณ 10.2 ไร่ หรือประมาณ ร้อยละ 0.66

- การใช้ที่ดินประเภทสถาบันศาสนา

การใช้ที่ดินประเภทสถาบันศาสนา ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียงมีพื้นที่ที่ใช้ในทาง ศาสนา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ วัดหาดสูงและสวนพุทธธรรมป่าช้าปากหลาม มีพื้นที่ประมาณ 16.14 ไร่ หรือร้อยละ 1.04

- การใช้ที่ดินประเภทสถาบันราชการ

การใช้ที่ดินประเภทสถาบันราชการ ส่วนใหญ่จะรวมตัวอยู่บริเวณศูนย์กลางแหล่ง ชุมชน ได้แก่ สถานีตำรวจนครตำบลไม้เรียง สถานีอนามัยบ้านทานพอ โรงเรียนวัดหาดสูง สถานี รถไฟทานพอ และที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข สถานที่ราชการดังกล่าว มีเนื้อที่รวมกันทั้งสิ้น ประมาณ 5.45 ไร่ หรือร้อยละ 0.35

- การใช้ที่ดินประเภทสถาบันการเงิน

การใช้ที่ดินประเภทสถาบันการเงิน ในเขตเทศบาล มีอยู่ 1 แห่ง คือธนาคารไทย พานิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทานพอ ตั้งอยู่ในชุมชนตลาดทานพอ หมู่ที่ 3

2.4 สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

2.4.1 ด้านประชากร

ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีประชากรจำนวน มีประชากรจำนวน 2,420 คน เป็น ชาย จำนวน 1,178 คน เป็นหญิง 1,242 คน มีครัวเรือนทั้งหมด 987 ครัวเรือน ความหนาแน่น ครัวเรือนละ 4-5 คน สามารถแยกช่วงอายุได้ ดังแสดงในตาราง (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2549)

ตารางแสดงข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง

ช่วงอายุ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	10	12	22
1 ปีเต็ม – 6 ปี	91	92	183
7 ปีเต็ม – 12 ปี	91	100	191
13 ปีเต็ม – 17 ปี	89	83	172
18 ปีเต็ม – 60 ปี	736	726	1,462
มากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป	161	229	390
รวม	1,178	1,242	2,420

2.4.2 ด้านการศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีสถาบันการศึกษาจำนวน 5 แห่ง รายละเอียดแสดง
ในตาราง

ที่	โรงเรียน/ สถาบันการศึกษา	ระดับ	จำนวน นักเรียน (คน)	จำนวนครู (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ สังกัด
1	ศูนย์เด็กเล็กก่อนเกณฑ์ วัดหาดสูง	เด็กเล็กก่อน เกณฑ์	97	4	กรมศาสนา(โครงการ ถ่ายโอนให้เทศบาลคูแล)
2	วัดหาดสูง	อนุบาล- ป 6	302	18	สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน
3	เจริญมิตร	อนุบาล- ป 6 และม 1 – ม 6	824	40	สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน
4	เจริญมิตรพานิชยการ	ปวช 1 – ปวช 3	80	5	สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน
5	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	วุฒิ บั ตี / ปริญญาตรี	160	49	- คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง - เทศบาลตำบลไม้เรียง

2.4.3 ด้านศาสนา

ราษฎรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดหาดสูงและ
สวนพุทธ มีวัดหาดสูงและสวนพุทธธรรมป่าช้าปากหลามเป็นสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาและ
ศูนย์รวมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ

2.4.4 ด้านประเพณี และวัฒนธรรม

ราษฎรในเขตเทศบาลไม้เรียง มีปีที่สืบทอดระเพณีกันมาช้านานมาตั้งแต่สมัย
โบราณจนถึงปัจจุบันเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป คือ ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีวันสารเดือนสิบ
และประเพณีวันลอยกระทง ซึ่งประเพณีดังกล่าวเป็นประเพณีประจำท้องถิ่นของราษฎรในเขต
เทศบาล ทางเทศบาลได้ให้ความสำคัญสนับสนุนและมีเจตนารมณ์ที่จะสืบทอดให้คงอยู่กับท้องถิ่นสืบ
ต่อไป

2.4.5 ด้านสาธารณสุข

การให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ราษฎรในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีสถานีนามัยบ้านทานพอ 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8 บ้านหนองครูด มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีนามัยจำนวน 3 คนให้บริการครอบคลุม 5 หมู่บ้านของตำบลไม้เรียง ได้แก่ หมู่ที่ 3. 4. 6. 7. และหมู่ที่ 8 ชนิดของโรค 10 อันดับได้แก่ โรคทางเดินหายใจ โรคระบบย่อยอาหาร สาเหตุภายนอกที่ทำให้ผู้ป่วยโรคระบบกล้ามเนื้อ โรคผิวหนัง เนื้องอกได้ผิวหนัง อาการและการแสดงที่ผิดปกติ โรคติดเชื้อและปรสิต โรคระบบไหลเวียนโลหิต โรคตา ส่วนประกอบของตา โรคเกี่ยวกับต่อไธ่ต่อ

2.4.6 ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไม้เรียง ยังไม่มีสถานสงเคราะห์ในพื้นที่แต่เทศบาลให้ความช่วยเหลือ ทางด้านการเงินสนับสนุน โครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น โครงการช่วยเหลือเด็ก โครงการช่วยเหลือคนพิการ โครงการช่วยเหลือคนชรา เป็นต้น

2.4.7 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในเขตตำบลไม้เรียง มีสถานีตำรวจนครตำบลไม้เรียง จำนวน 1 แห่ง คอยให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตเทศบาล

2.5 โครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภค

2.5.1 การคมนาคม

เทศบาลตำบลไม้เรียง มีเส้นทางคมนาคมสำหรับใช้สัญจรไป-มา ติดต่อระหว่างชุมชนใกล้เคียง และชุมชนอื่นๆดังนี้

- ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 4104 เชื่อมระหว่างทางหลวงจังหวัดหมายเลข 4015 ผ่านตำบลกะเปียด ตำบลไม้เรียง สู่อำเภอฉวาง

- ถนนลาดยางเชื่อมการคมนาคม ระหว่างเทศบาลตำบลไม้เรียง ผ่านตำบลไม้เรียง กับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 41

- เส้นทางรถโดยสารประจำทางผ่าน 1 สาย คือ สาย คือสายบ้านส่องนครศรีธรรมราช มีจำนวน 2 เที่ยว

- เส้นทางรถไฟ ทางรถไฟสายใต้เชื่อมการคมนาคมระหว่างกรุงเทพมหานครผ่านบริเวณชุมชนเทศบาลตำบลไม้เรียงที่สถานีทานพอ ลงสู่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นขบวนรถธรรมดา วันละ 10 เที่ยว

การจราจร สภาพการจราจรในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลไม้เรียง มีถนนจำนวน 22 สาย การเดินทางสัญจรไป-มา สามารถเดินทางได้สะดวกและรวดเร็ว

2.5.2 การสื่อสารและโทรคมนาคม

ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในบริเวณย่านชุมชนตลาดทานพอ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่และชุมชนใกล้เคียง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 3 นอกจากนี้ยังมีตู้ไปรษณีย์ตั้งกระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ ของชุมชน จำนวน 7 แห่ง

โทรศัพท์ การให้บริการทางด้านโทรศัพท์ ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี (เขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 7) มีจำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ใช้ในเขตพื้นที่ จำนวน 438 ครัวเรือน

โทรทัศน์ ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียงเกือบทุกครัวเรือนจะมีโทรทัศน์ ซึ่งใช้เป็นแหล่งสถานีข้อมูลข่าวสาร รายการบันเทิง และ สารคดีต่างๆ ที่จะสามารถให้ความรู้กับประชาชนได้

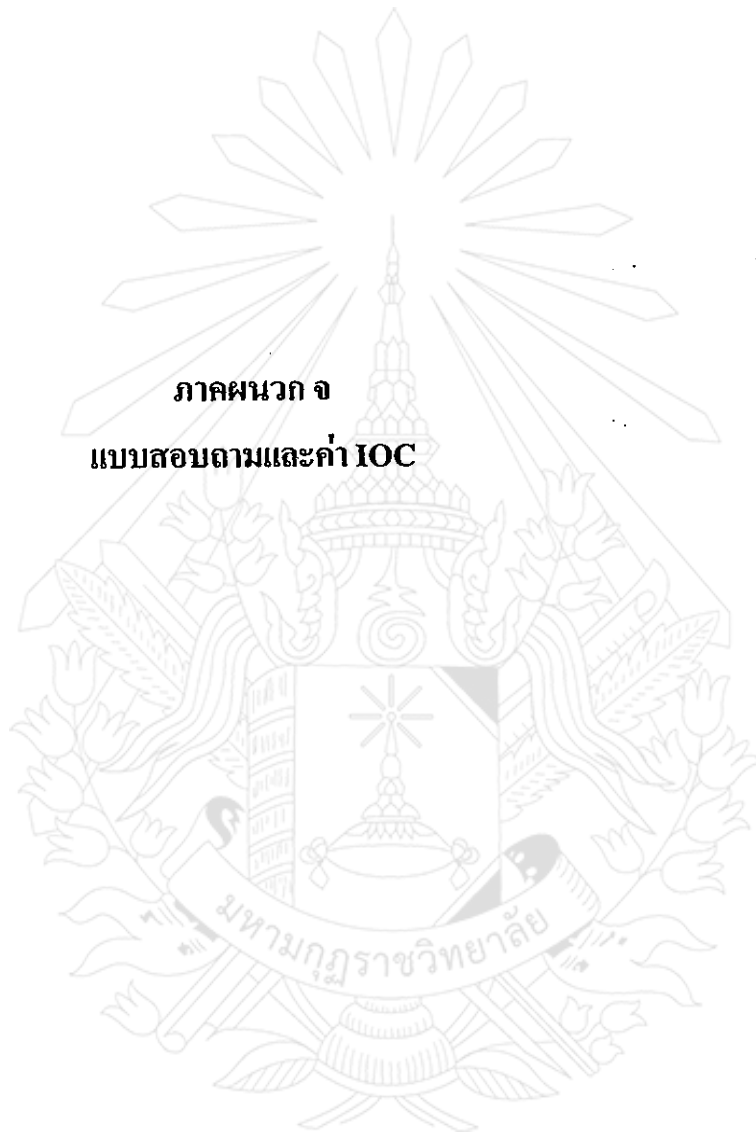
2.5.3 การไฟฟ้า

การให้บริการด้านไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอฉวาง ซึ่งในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครบทุกครัวเรือน

2.5.4 การประปา

ในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ไม่มีกิจการประปาเป็นของตนเอง ต้องอาศัยการบริการจากสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคจันดี ซึ่งปัจจุบันการให้บริการน้ำประปายังไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ จำนวน 252 ครัวเรือน

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามและคำ IOC



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล

ตำบลไม้เรียง อำเภอลวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง จุดประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช การตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ประการใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเห็นว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. อายุต่ำกว่า 40 ปี

() 2. อายุ 40 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรีขึ้นไป

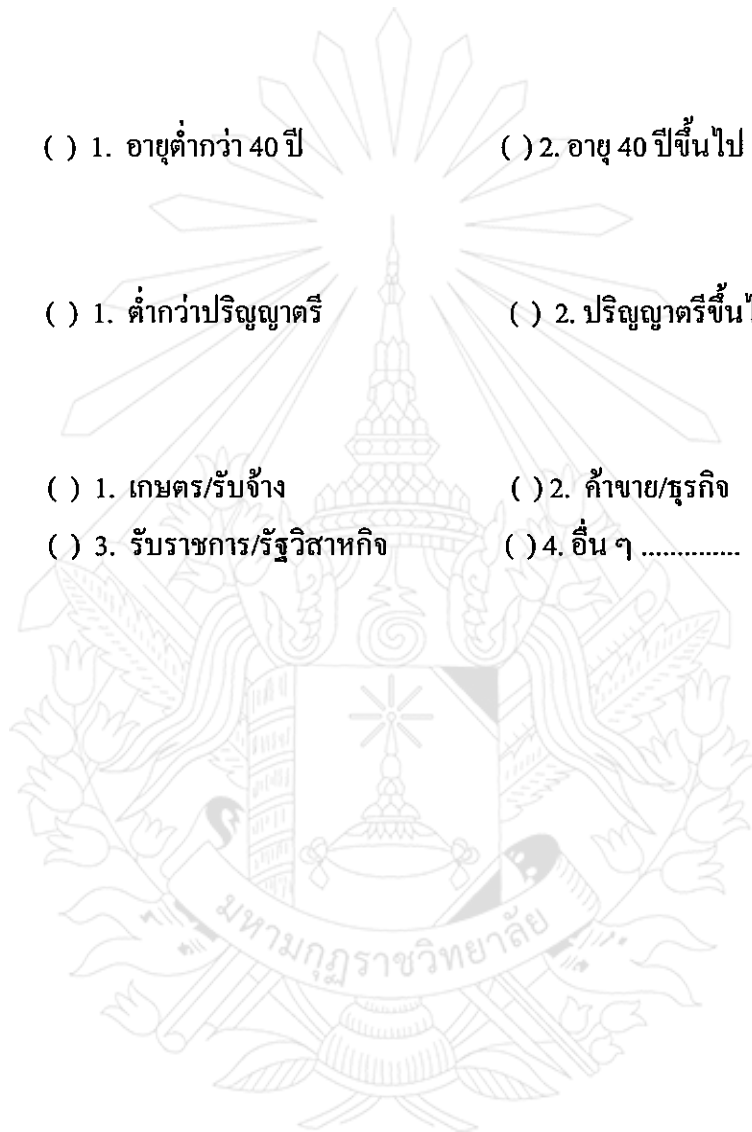
4. อาชีพ

() 1. เกษตร/รับจ้าง

() 2. ค้าขาย/ธุรกิจ

() 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 4. อื่น ๆ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน					
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว					
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว					
4. การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น					
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ					
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
7. ท่านรู้สึกที่ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร					
8. ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว					
9. แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ขึ้นกว่าเดิม					
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
11. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตาม เรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี					
12. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ท่านติดต่อเสมอ					
13. การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่อง ในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่าน แม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว					
15. ท่านสามารถติดต่อกันโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับ เรื่องที่ติดต่อไว้					
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
16. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย และแสดงกิริยาจากสุภาพ					
18. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ					
19. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถใน การให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี					
20. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจ ให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

<p>ปัญหาการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง</p>	<p>แนวทางแก้ไขการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้ เรียง</p>
<p>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

จากการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(IOC : Index of Congruency)

ข้อ	ข้อความ	ผลการตัดสินใจ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	การแปลผล
	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการต่อทุกคนตามลำดับบัตรคิว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรก็ได้รับบริการเหมือนกับคนอื่น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
6	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7	ท่านรู้สึกใช้เวลาไม่มากในการติดต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
8	ถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
9	แม้มีผู้มารับบริการมากท่านก็ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
10	การที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถรับเรื่องได้ทุกประเภทในจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกเร็วขึ้นกว่าเดิม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	ผลการตัดสินใจ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	การแปลผล
	3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
11	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสนใจติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
12	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ท่านติดต่อเสมอ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
13	การให้บริการช่วงพักกลางวันทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
14	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความสะดวกแก่ท่านแม้การติดต่อไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
15	ท่านสามารถติดต่อกันโดยสะดวกกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในการสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อไว้	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
16	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
17	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจากสุภาพ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
18	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านติดต่อด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
19	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
20	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	รวม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นายเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์
- วัน/เดือน/ปีเกิด : 8 มีนาคม พ.ศ. 2518
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 67 หมู่ที่ 2 ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช
- การศึกษา
- พ.ศ. 2540 : ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงานปัจจุบัน
- พ.ศ. 2545 : เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลเรือเสาะ
อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
- พ.ศ. 2546 : เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลไม้เรียง
อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
- พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน : รองปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล 6) ตำบลไม้เรียง
อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช