



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน  
คำบอกปัทมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ศรเพชร ฟ้าฉาย

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
พุทธศักราช ๒๕๕๖

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 17410

**PEOPLE'S SATISFACTION OF SERVICES OF HOUSEHOLD  
REGISTRATION SECTION : A CASE STUDY OF  
PHATUMRAT DISTRICT, ROI ET PROVINCE**



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

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์  
จังหวัดร้อยเอ็ด  
ชื่อนักศึกษา : ศรเพชร ทำชาพร  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ธงชัย เจริญนนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(พระสุทธิสารโสภณ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(อาจารย์ธงชัย เจริญนนท์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ คำศรี)

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

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction of Services of Household Registration Section :  
A Case Study of Phatumrat District, Roi Et Province

Student's Name : Sornpet Tumchaporn

Department : Government

Advisor : Assoc. Prof. Udom Piriying

Co-Advisor : Lect. Thongchai Charoennon

---

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

*P. Sampipattanaviriyajarn* ..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

*P. S. Sophon* ..... Chairman  
(Phrasutthisarasophon)

*Udom Piriying* ..... Advisor  
(Assoc. Prof. Udom Piriying)

*Thongchai Charoennon* ..... Co - Advisor  
(Lect. Thongchai Charoennon)

*Sorn* ..... Member  
(Asst. Prof. Dr. Somsak Kumsri)

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

หัวข้อวิทยานิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	: ศรเพชร ทำชาพร
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: อาจารย์ชงชัย เจริญนนท์
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๑

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๒๖ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๓ ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

#### ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา และด้านการบริการอย่างพอเพียง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ควรให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการบริการ และควรจัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความรวดเร็วและยุติธรรม



**Thematic Title : People's Satisfaction of Services of Household Registration Section : A Case Study of Phatumrat District, Roi Et Province**

**Student's Name : Sornpet Tumchaporn**

**Department : Government**

**Advisor : Assoc. Prof. Udom Piriyaasing**

**Co-Advisor : Lect. Thongchai Charoennon**

**Academic Year : B.E. 2551 (2008)**

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this thematic paper (Independent study) were as follows: 1) to study people's satisfaction toward services of Household Registration Section at its office in Roi Et province's Pathum Rat district, 2) to compare their satisfaction towards its services thereof classified according to differences over their genders, ages and education backgrounds and, 3) to study their suggestions as guidelines on developing efficiency of its services. The research sampling group comprised 226 people as service recipients with its office. The tool used for collecting data was the questionnaire containing thirty-three questions endowed with five rating scales. Statistics utilized for analyzing data encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test by making use of the ready-made computerized programme.

**The research's results were found as follows:**

People were satisfied with services of Household Registration Section at its office in Roi Et Province's Pathum Rat district in the overall perspective of five aspects and every single one at the high level. Those aspects in descending order were: fair services, progressive services, consecutive services, in-time and rapid services, and sufficiency services.

The comparative results of their satisfaction toward its services were found that differences over their ages were strongly correlated with their satisfaction in the overall perspective and every single aspect following statistical significance at .05; whereas those over their genders and education backgrounds were identically correlated with their satisfaction.



Suggestions of those people as service recipients were: office clerks should render in-time and rapid services, provide them with service information leaflets, have the queuing machine installed in response to rapid and fair services.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยพร้อมคณะผู้บริหาร ท่านเจ้าคุณพระสุทธิสาโรช รองอธิการบดี วิทยาเขตร้อยเอ็ด ท่านพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้เปิดสถานศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ธงชัย เจริญนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชา ใจกลาง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกียรติศักดิ์ วงศ์มุกดา และคุณดวงใจ ร่องจิก ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่ประสบความสำเร็จเลย หากผู้วิจัยไม่ได้รับความกรุณา ความเมตตา การเสียสละเวลา เพื่อให้ความรู้ให้คำแนะนำ ให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ในการแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์จากท่านผู้มีพระคุณที่ผู้วิจัยได้กล่าวนามมา ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาเล่าเรียน ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านคณะกรรมการทุกท่านที่ได้กรุณาและเมตตาให้แนวคิด ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน นักศึกษาปริญญาโทรุ่นพี่ เพื่อน รุ่นน้อง และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลทุกท่าน ประชาชนที่มารับบริการ ผู้ซึ่งเป็นกัลยาณมิตรที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ญาติ อันเป็นที่เคารพรักยิ่ง ที่ได้ช่วยกันวางรากฐานการศึกษา วางรากฐานศีลธรรมอันดี และผู้เป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัย

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเป็นเครื่องแสดงความกตัญญู กตเวทิตา เพื่อบูชาแด่ พระอุปัชฌาย์ บูรพาจารย์ พระคุณบิดามารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้การศึกษอบรม สั่งสอนให้สติปัญญาและคุณธรรมเครื่องชี้นำสู่ความสำเร็จ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฐ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ สมมติฐานการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๖</b>
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๖
๒.๓ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร	๒๖
๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	๓๔
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๐
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๕
<b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>๔๖</b>
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๖

	๗
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๔๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๗
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๔๘
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๙
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๙
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๕๐
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>๕๓</b>
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๓
๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๓
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๔
<b>บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๘๖</b>
๕.๑ สรุปผล	๘๗
๕.๒ อภิปรายผล	๘๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๙๒
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๙๒
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๙๔
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๙๕</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๙๙</b>
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๑๐๐
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	๑๐๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๖
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๐๘
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	๑๑๖
ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	๑๑๘
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>๑๒๐</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ ๔.๑	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๕๔
ตารางที่ ๔.๒	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๕๔
ตารางที่ ๔.๓	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๕๕
ตารางที่ ๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	๕๖
ตารางที่ ๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ	๕๗
ตารางที่ ๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ โดยรวมและรายข้อ	๕๘
ตารางที่ ๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง โดยรวมและรายข้อ	๕๙
ตารางที่ ๔.๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ	๖๐
ตารางที่ ๔.๙	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ	๖๑
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๖๒
ตารางที่ ๔.๑๑	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวม	๖๒



- ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านการบริการ  
อย่างพอเพียง ๗๓
- ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามอายุ ๗๔
- ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่าง  
พอเพียง จำแนกตามอายุ ๗๔
- ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามระดับการศึกษา ๗๕
- ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่าง  
พอเพียง จำแนกตามระดับการศึกษา ๗๕
- ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ ๗๖
- ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง  
ต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ ๗๖
- ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ ๗๗
- ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง  
ต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ ๗๗
- ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ  
อย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ๗๘

ตารางที่ ๔.๔๑	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๘
ตารางที่ ๔.๔๒	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๙
ตารางที่ ๔.๔๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ	๘๐
ตารางที่ ๔.๔๔	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ	๘๐
ตารางที่ ๔.๔๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	๘๑
ตารางที่ ๔.๔๖	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	๘๑
ตารางที่ ๔.๔๗	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	๘๒
ตารางที่ ๔.๔๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๒
ตารางที่ ๔.๔๙	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๓
ตารางที่ ๔.๕๐	ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด	๘๔



## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า  
๔๕



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการให้เกิดสุขแก่ประชาชนเป็นภารกิจที่สำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในการปฏิบัติภารกิจนี้ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพราะเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การจัดระเบียบทางสังคม และยังเป็นการบริหาร ในด้านการจัดทำเอกสารหลักฐานแสดงฐานะบุคคลให้แก่ประชาชนอีกด้วย งานทะเบียนราษฎร เป็นงาน ที่เกี่ยวกับการจดบันทึกการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียน คนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อย้ายที่อยู่ก็จะมีกรบันทึกการย้ายที่อยู่ รายการ ต่าง ๆ ถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านและบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ (On - line) จึงนับได้ว่า งาน ทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและนอกจากนี้งานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียน อื่น ๆ อีกด้วย

การทะเบียนมีบทบาทสำคัญสรุปได้แปดประการ คือ ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ให้เป็นหลักฐาน ในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน เป็นต้น ด้านกฎหมาย ให้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดง ฐานะของบุคคลว่า บุคคลนั้นมีชื่อสกุลอะไร วัน เดือน ปีเกิด เท่าไร บิดา มารดา เป็นใคร ทั้งนี้ เพื่อ ใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ ด้านการเมือง ให้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง ด้านการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม ให้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้ง การวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน ด้านการศึกษาใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผน การศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังของบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการจัดหา อาคารสถานที่การศึกษา ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว ด้านสิทธิของ ประชาชน เอกสารงานทะเบียนราษฎร ได้ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะ ทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบ การทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดินหรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

และด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎร มีส่วนสำคัญในด้านเป็นข้อมูลประกอบ การจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน<sup>๑</sup>

จากความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวข้างต้น กรมการปกครองจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ การบริการประชาชน คือ “เป็นเลิศในการบริการ บริหารงาน โปร่งใส ประทับใจชาวประชา” โดยมี ยุทธศาสตร์ในการบริการที่สำคัญสามด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ยุทธศาสตร์ด้านความทันสมัย และยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความประทับใจ ซึ่งในแต่ละยุทธศาสตร์ จะมีกลยุทธ์และโครงการ / กิจกรรมรองรับ อาทิ การเพิ่มเวลาการให้บริการและลดเวลาการให้บริการ โดยกรมการปกครองได้กำหนดระยะเวลาการบริการประชาชนแต่ละประเภทให้น้อยลง และปรับขยายเวลา การให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น ตามโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย (Extra - Hour Services) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นต้นมา โดยขยายเวลาการให้บริการในวันราชการ ตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. และในวันเสาร์ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ กรมการปกครองได้กำหนดโครงการ / กิจกรรม เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์การ ให้บริการประชาชน ดังนี้ ๑) การสร้างจิตสำนึกกรบริการ (Service Mind) การสร้างจิตสำนึกกรบริการ คือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน โดย มุ่งเน้นความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด พร้อมนำกระแสพระราชดำรัสของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ให้อิทธิคุณธรรมในการมี ไมตรีต่อกัน ความมีเมตตา มีความรู้สึกดีให้กัน และกัน คิดในทางสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์เกื้อกูลกัน ๒) อ้อเออ...ยิ้ม กรมการปกครองให้รณรงค์ กิจกรรม อ้อเออ...ยิ้มขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งถือเป็น มิติใหม่แห่งการบริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ด้วยคำขวัญที่ว่า “ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกาย สุภาพ รับทราบ และแก้ไขปัญหา กล่าวคำอำลาด้วยมิตรไมตรี” และ ๓) โครงการสำนักบริการแบบ เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนา การบริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว กรมการปกครองจึงได้พัฒนา การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการทำงาน กระจายอำนาจตัดสินใจและเสริมสร้าง

<sup>๑</sup>อมร วรสุข, “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองของแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑, หน้า ๗๖.

วัฒนธรรมการทำงานเพื่อประชาชน โดยขอความร่วมมือจากหน่วยงานราชการและหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจในพื้นที่เข้าร่วมบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การ ท่องเที่ยวตำรวจ ธนาคาร ฯลฯ<sup>๒</sup>

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมปกครองท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจากในปัจจุบัน กระแสสังคมมีการแข่งขันการให้บริการประชาชนสูง ประกอบด้วยการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ บางครั้งยังพบปัญหาเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน ซึ่งยังมีข้อร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่อง แสดงความคิดเห็น พบข้อตำหนิจากประชาชนผู้มารับบริการกับสำนักงานทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอ ปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๑.๓ สมมุติฐานการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ ปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ ปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

<sup>๒</sup>แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน, “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม), ๒๕๕๗, หน้า ๓๕.

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

#### ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

##### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๐๐ น. ในปี ๒๕๕๑ มีสถิติการให้บริการเฉลี่ย ๖,๕๔๒ คน และในช่วง เดือนตุลาคม ๒๕๕๑ มีสถิติการให้บริการประมาณ ๕๕๐ คน

##### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม
- ๒) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา
- ๓) ด้านการบริการอย่างพอเพียง
- ๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

##### ๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

#### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๔ เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๑.๖ คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจ ที่ประทับใจของ ประชาชน ที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกออกเป็นห้าด้าน คือ

๑) ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกบริการสมาชิกเป็นพิเศษเฉพาะคน ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง

๒) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

๓) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการมีเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสม มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียง และมีช่องให้บริการอย่างเพียงพอ

๔) ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง และกรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน

๕) ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างใกล้ชิด มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว ข้อมูลบริการที่ได้รับเพียงพอ สามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ ข้อมูลประชากรเป็นปัจจุบัน การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประชาชน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ และพนักงานสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น

๑) นายทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง ปลัดอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒) ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง พนักงานส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับ ๓ ที่ได้รับการแต่งตั้ง

๓) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร หมายถึง พนักงานสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียน หมายถึง สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายได้แก่การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียว การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตอำเภอ จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

๑) เพศ หมายถึง เพศของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

๒) อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ อายุระหว่าง อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี อายุ ๓๐ – ๕๐ ปี และอายุเกิน ๕๐ ปี

๓) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งห้าด้าน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำเสนอตามลำดับดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในการศึกษา ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความหมายโดยรูปศัพท์นั้น ต้องอาศัยจากความหมายของสามัญชนโดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ ในสังคม จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า

“พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่งแปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ”<sup>๑</sup>

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปใน

---

<sup>๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๓๓๗.



ทิศทางใด โดยมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกให้มีความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด”<sup>๒</sup>

เดวิส (Davis) มีความเห็นว่า “พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ”<sup>๓</sup>

วรูม (Vroom) กล่าวว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ”<sup>๔</sup>

ชาญชัย ราชโคตร ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ” และได้เสนอแนวความคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- ๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
- ๒) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
- ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)<sup>๕</sup>

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร ได้กล่าวเอาไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร หรือทำทาง

<sup>๒</sup>ประสาธ อิศรปริดา, สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔), หน้า ๓๕.

<sup>๓</sup>Davis, Management in the Public Service, อ้างใน สมพร อิทธิเดช, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

<sup>๔</sup>เรื่องเดียวกัน.

<sup>๕</sup>ชาญชัย ราชโคตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๔, หน้า ๑๕.

ของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึงพอใจเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”<sup>๖</sup>

สันติสุข ไชยมงคล ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”<sup>๗</sup>

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวอร์ซัล และระดับมัลติเวอร์ซัล ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทศนคติทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงนิเทศของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม<sup>๘</sup>

แน่น้อย พงษ์สามารถ กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง “ท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือหน้าที่การงาน”<sup>๙</sup>

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังจากให้บริการของหน่วยงานรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด<sup>๑๐</sup>

วัลลภา ชายหาด ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

<sup>๖</sup> ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม, (สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๒), หน้า ๓๒๐.

<sup>๗</sup> สันติสุข ไชยมงคล, การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๔๕.

<sup>๘</sup> ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์, ๒๕๓๐), หน้า ๒๐.

<sup>๙</sup> แน่น้อย พงษ์สามารถ, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : เอ็ม. เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๙๔.

<sup>๑๐</sup> สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๐, หน้า ๑๘.

- ๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- ๓) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๔) การบริการอย่างกว้างหน้า<sup>๑๑</sup>

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๕) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ<sup>๑๒</sup>

สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคล บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ”<sup>๑๓</sup>

พรรณี ชูทัย ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ในการปฏิบัติงาน ว่า “ความพึงพอใจคือสภาพภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น”<sup>๑๔</sup>

<sup>๑๑</sup>วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๕, หน้า ๖๕.

<sup>๑๒</sup>มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๓, หน้า ๒๐.

<sup>๑๓</sup>สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย, “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘, หน้า ๗.

<sup>๑๔</sup>พรรณี ชูทัย, จิตวิทยาจากการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๘.

ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเฉพาะ หากกล่าวถึงแนวทางของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้แล้ว ก็ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้เอาไว้หลายกลุ่มที่สำคัญ ๆ ด้วยกัน เช่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ นักปรัชญา นักกฎหมาย และนักจิตวิทยา ซึ่งสรุปแนวทางการให้ความหมายดังกล่าวได้ คือ

วาริญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม ในฐานะนักจิตวิทยามองว่า “ความพึงพอใจ” คือ อารมณ์ของคน และสัตว์ที่แสดงออกมาเพื่อสะท้อนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ตามคุณภาพของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ<sup>๕</sup>

เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวแล้ว ความเข้าใจโดยทั่วไปของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจ สิ่งที่เป็นไปในด้านดีเพียงอย่างเดียว แต่ในความหมายเชิงวิชาการ ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ” ได้แก่ ความชอบใจ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ และทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา ๒ ทาง คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชอบใจ พอใจ ต่อสถานการณ์สิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ที่เรียกว่าเป็นไปในด้านบวก และพฤติกรรมที่แสดงออกในทางตรงกันข้ามกับด้านแรก คือเป็นไปในทางที่ไม่ชอบใจ ไม่พอใจ เรียกว่า พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ

#### ๒.๑.๒ แนวคิดความพึงพอใจ

อเคย์ และแอนดิสัน นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน ๖ ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับการมีดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แบ่งออกเป็น

- (๑) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- (๒) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- (๓) ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

๒) ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น

- (๑) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
- (๒) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกาย และจิตใจ
- (๓) แพทย์ได้ติดตามผลการรักษา

<sup>๕</sup>วาริญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม, จิตวิทยาพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, ๒๕๔๑), หน้า ๘๒.

๓) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย

๔) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

(๑) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย

(๒) ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย

๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

๖) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย<sup>๑๖</sup>

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด<sup>๑๗</sup>

### ๒.๑.๓ การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า “ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป”<sup>๑๘</sup>

<sup>๑๖</sup> สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๕๕.

<sup>๑๗</sup> สาโรช ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๕.

<sup>๑๘</sup> บุญเรือง ขจรศิลป์, สถิติวิจัย ๑, (กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๖.

ฟิทซ์เจอร์รอลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald, Michael R, and Robert F. Durant) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ

๑) ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

๒) ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ<sup>๑๙</sup>

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน<sup>๒๐</sup>

สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้น หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สามประการ คือ

๑) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม

๒) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

๓) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม”<sup>๒๑</sup>

<sup>๑๙</sup>Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant, *Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in Era of Protest*, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, *วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, อ้างแล้ว, หน้า ๖๐.

<sup>๒๐</sup>ภณิดา ชัยปัญญา, *ทฤษฎีและพฤติกรรม*, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓.

<sup>๒๑</sup>สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล คอนแก้ว อำเภอเม็ริม จังหวัดเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๘.

#### ๒.๑.๔ ความพึงพอใจในบริการ

มิลเลท (Millet) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม<sup>๒๒</sup>

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่าการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้รับบริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรือ

<sup>๒๒</sup> Millet, *Management in the Public Service*, อ้างใน พรรณภา เชื้อพุดตาล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๗, หน้า ๒๒-๒๓.

อารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการดี หากบริการผู้ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร กล่าวว่ “ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก”<sup>๒๓</sup>

จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ

ระดับที่ ๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ ผู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ ๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ<sup>๒๔</sup>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กัน ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

ก. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้นั้ตรแสดงความคิดเห็นของ

<sup>๒๓</sup> สมิต สัจฉกร, “การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้”, *Quality Journal*, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๒ (พฤศจิกายน-ธันวาคม, ๒๕๔๑) : ๑๑๑-๑๑๔.

<sup>๒๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๖.



ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายใน องค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

ข. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้อง นำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุน ของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการ ให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

ค. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการ ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหาร การตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายใน องค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้าง สายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน<sup>๒๕</sup>

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจ ของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป

<sup>๒๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๕.

## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”<sup>๒๖</sup> ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความสะดวกสบายของตนเอง

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

- ๑) พนักงานต้องแต่งการสะอาดเรียบร้อย
- ๒) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- ๓) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
- ๔) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- ๕) การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- ๖) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
- ๗) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- ๘) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุดที่สุด
- ๙) การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
- ๑๐) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า<sup>๒๗</sup>

<sup>๒๖</sup> ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, อ้างแล้ว, หน้า ๔๕๗.

<sup>๒๗</sup> วิชาญ ฤทธิรงค์, เทคนิคการหาเงินฝาก, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ๒๕๓๘), หน้า ๕๒.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า”<sup>๒๔</sup>

มนูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

๑) S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

๒) E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓) R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

๔) V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

๕) I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

๖) C = Courtesy กิริยาอาการอ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

๗) E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ<sup>๒๕</sup>

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน”<sup>๒๖</sup>

อมรา ผูกบุญเชิด ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน”<sup>๒๗</sup>

คัลเตอร์ (Kelter) ได้จำกัดความของการบริการ ดังนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

<sup>๒๔</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๕), หน้า ๒๗.

<sup>๒๕</sup>มนูญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, ออมสินพัฒนา, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒): ๑๒-๑๓.

<sup>๒๖</sup>ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘), หน้า ๑.

<sup>๒๗</sup>อมรา ผูกบุญเชิด, “การบริการ”, ใน เอกสารประกอบคำบรรยายสำหรับนักศึกษาปริญญาโทชั้นปริญญาโท ๑/๒๕๓๕, รวบรวมและจัดพิมพ์โดย วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๕): ๓๕.

การบริการมีบุคลิกลักษณะ ๔ ประการ ที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ ความไม่มีรูปลักษณ์ ความไม่แปลกแยก ความหลากหลาย และความซับซ้อน อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

๑) ความไม่มีรูปลักษณ์ หมายถึง การบริการไม่มีรูปลักษณ์ ซึ่งไม่เหมือนกับสินค้า เพราะไม่สามารถมองเห็น ได้รส ได้รู้สึก ได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับบริการปลดหนี้ ไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้นๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้ การลดความไม่แน่นอนนั้น ผู้บริโภคจะมองหาสัญญาณ หรือข้อสังเกตของคุณภาพการบริการ โดยการร่างอิทธิพลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสถานที่ ผู้คน อุปกรณ์ วัสดุการสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาที่เขาเห็น ดังนั้น งานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการข้อสังเกตนั้น ๆ ให้มีรูปลักษณ์ขึ้นจากความไม่มีรูปลักษณ์ ในขณะที่นักการตลาดผลิตภัณฑ์มักจะได้รับการท้าทายในการเพิ่มแนวความคิดด้านนามธรรม แต่นักการตลาดการบริการ ต้องเผชิญกับการท้าทายในการวางมโนภาพและข้อสังเกตทางกายภาพขึ้นตามข้อเสนอนามธรรมของตน

๒) ความไม่แปลกแยก หมายถึง โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับสินค้าที่ผลิตออกมาแล้วเก็บเข้าคลังสินค้า จัดจำหน่ายไปยังผู้จำหน่ายรายย่อยจำนวนมากและได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”<sup>๑๖</sup>

เวเบอร์ (Weber) ชาวเยอรมัน ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และ

<sup>๑๖</sup>Kelter, Philip, *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control*, อังใน ชีรพงษ์ ศิริโสสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๓.

<sup>๑๗</sup>สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ”, กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๓๓, (อัดสำเนา).

ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน<sup>๓๔</sup>

### ๒.๒.๒ ส่วนประกอบทางงานบริการ (Service Mix)

#### ๑) กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

- (๑) ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- (๒) ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
- (๓) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- (๔) ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

#### ๒) กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factory)

- (๑) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- (๒) ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Correctness)
- (๓) กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- (๔) ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)
- (๕) ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- (๖) ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- (๗) ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)

#### ๓) กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

- (๑) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- (๒) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
- (๓) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)
- (๔) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)
- (๕) ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)<sup>๓๕</sup>

<sup>๓๔</sup>Weber, M., *The Theory of Social and Economic Organization*, อ้างใน ธีรพงษ์ ศิริ โสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๑๕.

<sup>๓๕</sup>แจ่มจันทร์ ฤณกาฬสินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

### ๒.๒.๓ ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ สองด้าน ได้แก่

๑) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒) ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอัน ได้แก่ ความติดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงาน ในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

๒) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

๓) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

๖) มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี<sup>๖๖</sup>

<sup>๖๖</sup>กระทรวงสาธารณสุข, โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี ๒๕๔๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗-๑๘.

#### ๒.๒.๔ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

##### ๑) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีเกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

##### ๒) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

##### ๓) เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความพึงพอใจ ชัดเจน กระฉับ และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการ ซึ่งเป็นประตูด่านแรกทีผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกทีประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอวัชยาชัยไมตรีอันดีงาม<sup>๓๖</sup>

#### ๒.๒.๕ คุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยทีมีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้รับบริการของหน่วยราชการแต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำรำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมทีแตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชม

<sup>๓๖</sup>สุขสนัน อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.

ว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็น ตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี สิบปัจจัย คือ

๑) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า คร่า โศก เสียใจ ผิดหวัง หดหู่อยาก ได้ยิน ได้พบเห็น ในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้อจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

๔) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

๖) Communication หรือความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เคียง

๙) Customer Understanding ความเข้าใจเอาใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือ โรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาดูแลนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น



๑๐) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก<sup>๓๔</sup>

### ๒.๒.๖ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

#### ๑) การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

(๑) คิดพิจารณาจริงจังรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉื่อยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(๓) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(๔) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(๕) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบ

<sup>๓๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖.

เครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้  
องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์  
และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะ  
เป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

#### ๒) งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ  
การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้  
เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ  
ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบ เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจ  
ทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุง  
บริการภาครัฐ

#### ๓) การบริหารการแสดงคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้  
การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญ  
มายังข้าราชการในส่วนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

- (๑) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม
- (๒) ไม่บริการประชาชน
- (๓) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน
- (๔) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย
- (๕) ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

#### ๔) งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้า  
ว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการ  
มีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการ  
อยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการ  
เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการ โดยแท้

การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคมโดยรวม<sup>๘๕</sup>

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการ ทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

## ๒.๓ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรมีหน้าที่เกี่ยวกับ งานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยงานทะเบียนราษฎรได้ให้บริการประชาชนในเรื่องต่าง ๆ พร้อมรายละเอียดแต่ละงาน<sup>๘๖</sup> ดังต่อไปนี้

### ๒.๓.๑ การแจ้งเกิด

๑) เมื่อมีคนเกิดในบ้านให้เจ้าบ้านหรือบิดามารดาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่เกิดภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันเกิด

๒) เมื่อมีคนเกิดนอกบ้านให้บิดาหรือมารดาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่เกิด หรือแห่งท้องที่ที่พึงได้ใน ๑๕ วัน นับแต่วันเกิดหรือในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน ๓๐ วัน

### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งบัตรประจำตัวประชาชนของบิดามารดา (ถ้ามี)
- ๓) หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)
- ๔) หนังสือยินยอมให้บุตรใช้ชื่อสกุลของบิดา (กรณีไม่จดทะเบียนสมรส)

### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียน

<sup>๘๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗-๓๘.

<sup>๘๖</sup> กรมการปกครอง, “งานทะเบียนราษฎร”, กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, ๒๕๔๕, (อัคราณา).

๒) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานกับทะเบียนบ้าน และลงรายการในฐานข้อมูลทะเบียนคนเกิด แล้วเพิ่มชื่อเด็กในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงมอบสูติบัตร ตอนที่ ๑ และสำเนาทะเบียนบ้านให้กับผู้แจ้ง

#### การแจ้งเกิดเกินกำหนด

เป็นการแจ้งการเกิดเมื่อเวลาผ่านพ้นไปจากที่กฎหมายกำหนดไว้ (๑๕ วัน) ต้องระวางโทษปรับ ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

#### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งบัตรประจำตัวประชาชนของบิดามารดา (ถ้ามี)
- ๓) หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

#### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน
- ๒) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานแล้วเปรียบเทียบคดี ความผิด และสอบสวนผู้แจ้งบิดามารดาให้ทราบสาเหตุที่ไม่แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กำหนด ในกรณีที่บิดาหรือมารดาไม่อาจมาให้ถ้อยคำในการสอบสวนได้ ไม่ว่าจะด้วยกรณีใด นายทะเบียนจะบันทึกถึงสาเหตุดังกล่าวไว้ และนำเสนอนายอำเภออนุมัติออกสูติบัตรต่อไป

#### ๒.๓.๒ การแจ้งตาย

๑) เมื่อมีคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ

๒) เมื่อมีคนตายนอกบ้านให้ผู้ไปที่กับผู้ตายหรือ ผู้พบศพเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพ หรือแห่งท้องที่ที่ฝังแจ้ง ได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพในกรณีนี้จะต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้

#### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่คนตายมีชื่อและรายการบุคคล (ถ้ามี)
- ๒) หนังสือรับรองการตายจาก โรงพยาบาล (ถ้ามี)
- ๓) บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

#### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนเพื่อตรวจสอบและลงรายการในมรณะบัตร

๒) จำหน่ายชื่อผู้ตายออกจากทะเบียนบ้าน โดยจะประทับคำว่า “ตาย” สีแดงไว้หน้ารายการคนตาย

๓) มอบมรณะบัตร ตอนที่ ๑ ทะเบียนบ้านและบัตรประชาชนคืนผู้แจ้งการแจ้งย้ายเข้า เมื่อมีผู้ย้ายเข้าหรือย้ายออกให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออก โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น

#### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- ๓) หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)
- ๔) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- ๕) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร. ๖) ตอนที่ ๑ และ ๒

#### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) ยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่จะย้ายเข้า
- ๒) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและรายการใบแจ้งการย้ายที่อยู่และเพิ่มชื่อ ในทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) โดยตรวจสอบรายการให้ถูกต้องตรงกัน และมอบสำเนาทะเบียนบ้านและหลักฐานคืนให้ผู้แจ้ง

#### ๒.๓.๓ การแจ้งย้ายออก

##### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- ๓) หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)
- ๔) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบอำนาจ)
- ๕) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ย้ายที่อยู่ กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเองทั้งนี้ผู้ย้ายที่อยู่สามารถร้องขอทำหน้าที่เจ้าบ้านเพื่อแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเองได้

#### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) ยื่นเรื่องต่อนายทะเบียนท้องที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ถึงแม้ว่าเจ้าของบ้านไม่สามารถไปแจ้งย้ายออกให้ได้) ผู้ที่อยู่สามารถขอทำหน้าที่เจ้าบ้าน เพื่อย้ายชื่อตนเองออกได้
- ๒) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและรายการบุคคลที่จะย้ายออกลงรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่และจำหน่ายรายการบุคคลที่ย้ายออกในทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) โดยจะประทับคำว่า “ย้าย” สีน้ำเงินไว้หน้ารายการและระบุว่าย้ายไปที่ใด

๑) นายทะเบียนมอบหลักฐานการแจ้งคืนผู้แจ้งพร้อมทั้งใบแจ้งการย้ายที่อยู่ตอนที่ ๑ และ ๒ เพื่อนำไปแจ้งย้ายเข้าต่อไป การแจ้งย้ายปลายทาง ผู้ที่ย้ายที่อยู่สามารถไปแจ้งย้ายออกและย้ายเข้า ณ สำนักงานทะเบียนแห่งที่อยู่ใหม่ โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านเดิม ทั้งนี้ผู้ย้ายที่อยู่ควรเป็นผู้แจ้งย้ายด้วยตนเอง

#### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ของบ้านที่จะย้ายเข้า
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายไปอยู่ใหม่ พร้อมคำยินยอมเป็นหนังสือเจ้าบ้าน
- ๓) บัตรประจำตัวประชาชน

#### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) ยื่นหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่จะย้ายเข้า
- ๒) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและลงรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อในช่องผู้แจ้งย้ายออก และช่องผู้แจ้งย้ายเข้า สำหรับช่องเจ้าบ้านผู้ยินยอมให้ย้ายเข้าให้เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง

- ๓) ใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๑๕ วัน (สำนักงานทะเบียนที่ยังไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์)
- ๔) ใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๕ นาที (สำนักงานทะเบียนที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์)

#### การแจ้งย้ายปลายทาง

หมายถึง ผู้ที่ย้ายที่อยู่สามารถไปแจ้งย้ายออกและย้ายเข้า ณ สำนักงานทะเบียนแห่งที่อยู่ใหม่ โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านเดิม ทั้งนี้ผู้ย้ายที่อยู่ควรเป็นผู้แจ้งย้ายด้วยตนเอง

#### หลักฐาน

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ของบ้านที่จะย้ายเข้า
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายไปอยู่ใหม่ พร้อมคำยินยอมเป็นหนังสือเจ้าบ้าน
- ๓) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้าย

#### ขั้นตอนการติดต่อ

- ๑) ยื่นหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่จะย้ายเข้า
- ๒) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐาน และลงรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อในช่องผู้แจ้งย้ายออกและช่องผู้แจ้งย้ายเข้า สำหรับช่องเจ้าบ้านผู้ยินยอมให้ย้ายเข้าให้เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง และค่าธรรมเนียม ๑๐ บาท

- ๓) ใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๑๕ วัน (สำนักงานทะเบียนที่ยังไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์)
- ๔) ใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๑๐ นาที (สำนักงานทะเบียนที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์)

การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน เมื่อพบข้อผิดพลาดในเอกสารการทะเบียนราษฎร ซึ่งได้แก่ ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่จะทำการลบ ชูค หรือทำให้หายไปไม่ได้ แต่จะต้องใช้วิธีขีดฆ่าคำหรือข้อความเดิม แล้วเขียนคำหรือข้อความที่ถูกต้อง แทนด้วยหมึกสีแดงและให้นายทะเบียนลงชื่อและวัน เดือน ปี ที่แก้ไขกำกับไว้ กรณีที่มีหลักฐานประกอบ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องขอฯ มีเอกสารราชการมาแสดงประกอบหลักฐาน ไม่ว่าจะเอกสารนั้นจะจัดทำก่อนหรือหลังการจัดทำทะเบียนราษฎร นายทะเบียนจะพิจารณาความเชื่อถือได้ และแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎรให้ตรงกับหลักฐานกรณีไม่มีหลักฐานประกอบในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องขอฯ ไม่มีเอกสารราชการมาแสดงนายทะเบียนจะสอบสวนพยานหลักฐานและรวบรวม เสนอต่อนายอำเภอพร้อมด้วยความเห็นเพื่อพิจารณา และสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

#### การมอบอำนาจเจ้าของบ้าน

เจ้าบ้าน คือ ผู้ที่มีหน้าที่ดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับบ้านหลังที่ตนเป็นเจ้าของบ้านได้ ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ หรือเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับบ้าน แต่เจ้าบ้านก็สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทนได้

#### หลักฐาน

๑) หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าของบ้านระบุรายละเอียดชัดเจนว่า มอบให้ใครทำอะไร และลงชื่อผู้มอบ

๒) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)

๓) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน

๔) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

#### กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถมอบอำนาจ

หากเจ้าบ้าน ไม่อยู่ เช่น ไปต่างประเทศหรืออยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ เช่น ป่วยหนัก และมีเรื่องที่ต้องดำเนินการให้ในฐานะเจ้าบ้าน เช่น มีการตายเกิดขึ้นให้ถือว่าผู้มีชื่อในทะเบียนบ้านผู้ใดผู้หนึ่ง หรือผู้ดูแลบ้านหรือผู้อยู่ในบ้านนั้น ทำหน้าที่เจ้าบ้านแทนได้ การรู้ตอนบ้าน เมื่อได้มีการรื้อถอนบ้านหรืออาคาร โดยไม่ประสงค์จะปลูกสร้างใหม่ในที่ดินนั้นอีก หรือรื้อเพื่อไปปลูกสร้างที่อื่น ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรื้อถอนเสร็จ พร้อมกับสำเนาทะเบียนบ้านคืนแก่นายทะเบียนด้วย หากฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท การขอเลขหมายประจำบ้านเมื่อปลูกสร้างบ้านหรืออาคารเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าบ้าน ไปแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องถิ่นนั้น ๆ คือ นายทะเบียนท้องถิ่น หรือกำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน หรือปลัดอำเภอหรือผู้ช่วย นายทะเบียน ณ สำนักงานเทศบาล ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอแล้วต่อกรณี เพื่อขอเลขประจำบ้านภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันปลูกสร้างบ้านเสร็จ หากไม่ไปแจ้งตามกำหนดมีความผิดตามกฎหมายมีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

#### ๒.๓.๔ การแจ้งย้ายเข้า

ผู้ย้ายที่อยู่เช่าอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน หากไม่แจ้งภายในกำหนดมีโทษปรับ ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

กรณีเจ้าบ้านมาดำเนินการด้วยตนเอง

##### หลักฐาน

- ๑) บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน
- ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- ๓) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ตอนที่ ๑ และ ๒

กรณีได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน

ผู้ได้รับมอบหมายมีชื่อในทะเบียนบ้าน

##### หลักฐาน

- ๑) บัตรประจำตัว หรือสำเนาภาพถ่ายบัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน ในฐานะผู้มอบหมายและให้เจ้าบ้านลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง ในสำเนาภาพถ่ายบัตรประจำตัว
- ๒) บัตรประจำตัวผู้แจ้ง ในฐานะผู้ได้รับมอบหมาย
- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- ๔) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ตอนที่ ๑ และ ๒
- ๕) ให้เจ้าบ้านลงลายมือชื่อในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ตอนที่ ๑ และ ๒ ตรงช่องเจ้าบ้านผู้ยินยอม

ให้ย้ายเข้า

ผู้ได้รับมอบหมายไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน

##### หลักฐาน

นอกจากหลักฐานตามข้อ ๑ แล้ว จะต้อง มีหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ไม่มีแบบพิมพ์) ให้ปรากฏข้อความชัดเจนว่า ได้มอบหมายให้มาแจ้งย้ายที่อยู่แทน

##### การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

กฎหมายกำหนดให้ผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนเป็นสิทธิเฉพาะตัวของผู้ย้ายที่อยู่ หากมอบหมายแจ้งย้ายปลายทางจะต้องมีหนังสือมอบหมาย ปรากฏข้อความชัดเจนว่าบุคคลใดได้มอบหมายให้มาแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทางแทนและมอบหมายให้ย้ายที่อยู่บุคคลใดบ้าง ย้ายเข้าบ้านเลขที่ใด

##### หลักฐาน

- ๑) บัตรประจำตัวของผู้ประสงค์จะย้ายปลายทาง
- ๒) บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน
- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน



๔) ค่ายินยอมของเจ้าบ้านเป็นหนังสือ

๕) เสียค่าธรรมเนียม ๑๐ บาท

### ใบแจ้งการย้ายที่อยู่สูญหายหรือชำรุดในสาระสำคัญ

กรณีสูญหายให้ผู้แจ้งดำเนินการแจ้งความและคัดสำเนาแจ้งความ กรณีชำรุดผู้แจ้งจะต้องนำใบแจ้งการย้ายที่ชำรุดมาคืนด้วย หลักฐานประกอบการแจ้ง ได้แก่ บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

### ๒.๓.๕ การบัตรประจำตัวประชาชน

#### ๑) การทำบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีขอมีบัตรครั้งแรก)

(๑) ผู้มีสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีบริบูรณ์ ต้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หากไม่ขอมีบัตรภายใน ๖๐ วันจะถูกปรับไม่เกิน ๒๐๐ บาท

(๒) ยื่นคำขอที่อำเภอ กิ่งอำเภอ เขต หรือเทศบาล ที่ตนเองมีชื่อในทะเบียนบ้าน

(๓) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด

#### หลักฐาน

(๑) สำเนาทะเบียนบ้าน

(๒) แสดงหลักฐานอื่นที่ทางราชการออกให้ เช่น ใบเกิด ใบสุทธิ เพื่อแสดงว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน

(๓) กรณีเป็นบุตรบุคคลต่างคำ ต้องมีหนังสือสำคัญประจำตัวบุคคลต่างคำ ของบิดาและมารดาแสดงด้วย

(๔) กรณีไม่มีหลักฐานตามข้อ ๒ ให้นำเจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือมารับรอง

#### ๒. การทำบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีบัตรเดิมหมดอายุ)

เมื่อบัตรเดิมหมดอายุ ผู้ถือบัตรต้องขอมีบัตรภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมหากไม่ขอมีบัตรภายในกำหนด ๖๐ วัน จะถูกปรับไม่เกิน ๒๐๐ บาท

#### หลักฐาน

(๑) สำเนาทะเบียนบ้าน

(๒) บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ

#### ๓) การทำบัตรประจำตัวประชาชน (บัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย)

เขตกรุงเทพมหานคร แจ้งความต่อสถานีตำรวจ ต่างจังหวัด แจ้งความที่อำเภอ กิ่งอำเภอ เทศบาล แจ้งที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น หรือสถานีตำรวจภูธร ให้ยื่นเรื่องขอมีบัตรใหม่ภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่บัตรเดิมหาย หรือถูกทำลาย หากเลยกำหนด จะเสียค่าปรับไม่เกิน ๒๐๐ บาท

### หลักฐาน

- (๑) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (๒) สำเนาหลักฐานการแจ้งความบัตรหาย
- (๓) นำหลักฐานอื่นที่ทางราชการออกให้ไปด้วย (ถ้ามี) เช่น ใบเกิด ใบสุทธิ หรือสำเนาภาพถ่ายบัตรเดิมที่สูญหาย
- (๔) เสียค่าธรรมเนียม ๒๐ บาท
- (๕) หากค้นหาหลักฐานเดิมที่เลขทำบัตรเก่าไม่พบ ต้องนำเจ้าบ้านหรือผู้ที่นำเชื่อถือ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ญาติพี่น้องไปรับรองด้วย

### ๔) การทำบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีบัตรชำรุด)

หากบัตรเดิมชำรุด เช่น ไฟไหม้บางส่วน ถูกน้ำและเลือน ให้ขอเปลี่ยนบัตรภายใน ๖๐ วัน

### หลักฐาน

- (๑) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (๒) บัตรเดิมที่ชำรุด
- (๓) หลักฐานที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น ใบขับขี่ หนังสือเดินทาง เป็นต้น
- (๔) เสียค่าธรรมเนียม ๒๐ บาท
- (๕) หากบัตรชำรุดมากจนไม่สามารถใช้พิสูจน์ตัวบุคคลได้ต้องนำเจ้าบ้านหรือผู้ที่นำเชื่อถือได้ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ญาติพี่น้อง ไปรับรองด้วย

### ๕) การทำบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัวหรือสกุล)

หากเปลี่ยนชื่อตัวหรือนามสกุล ให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนบัตรภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่แก้ไขชื่อหรือนามสกุลในทะเบียนบ้าน หากไม่ยื่นภายในกำหนด ต้องเสียค่าปรับไม่เกิน ๒๐๐ บาท

### หลักฐาน

- (๑) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (๒) บัตร ๑ เดิม
- (๓) ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล
- (๔) เสียค่าธรรมเนียม ๒๐ บาท<sup>๒</sup>

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรมาบูรณาการกับแนวคิดของมิลเลท (Millet) แล้วกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

<sup>๒</sup> เรื่องเดียวกัน.

## ๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

### ๒.๔.๑ ประวัติอำเภอปทุมรัตน์

อำเภอปทุมรัตน์ ตั้งอยู่ ณ บ้านตลาด ม.๕ ต.บัวแดง ซึ่งเดิมหมู่บ้านนี้อยู่ในเขตการปกครองของตำบลน้ำอ้อม อ.เกษตรวิสัย (เดิมชื่อ อ.หนองแวง) จ.ร้อยเอ็ด ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.๒๔๔๐ โดยมีราษฎรอพยพมาจาก อ.วาปีปทุม จ.มหาสารคาม และเขต อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด เข้ามาตั้งถิ่นฐานและภูมิภานาประกอบอาชีพในการทำสวนและทำไร่ เพราะหมู่บ้านซึ่งเป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอปทุมรัตน์เมื่อสมัยก่อน พื้นดินมีความอุดมสมบูรณ์ และมีคุณค่าทางเศรษฐกิจ จึงเหมาะแก่การ เกษตรเป็นอย่างมาก และทำให้ราษฎรในเขตอำเภอใกล้เคียงดังกล่าว มีความสนใจการประกอบอาชีพในทางเกษตรเข้ามาอยู่อาศัยในหมู่บ้าน นี้ประมาณ ๑๕ ครอบครัว และ ณ หมู่บ้านแห่งนี้มีหนองน้ำธรรมชาติ ขนาดใหญ่อยู่ทางทิศใต้ของหมู่บ้าน มีดอกบัวแดงอยู่ในหนองน้ำเป็น จำนวนมาก จึงขนานนามชื่อหมู่บ้านนี้ว่า (บ้านใหญ่หนองบัวแดง)

ทั้งนี้เพื่อให้ชื่อหมู่บ้านสอดคล้องกับหนองน้ำธรรมชาติที่มีดอกบัวแดงจำนวนมากนั่นเอง ครั้นต่อมาเมื่อปี พ.ศ.๒๔๖๐ กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศแบ่งเขตการปกครอง ต.น้ำอ้อม อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด ขึ้นเป็นตำบล อีกตำบลหนึ่ง โดยมีชื่อว่า “ตำบลบัวแดง” มีหมู่บ้านอยู่ในเขตปกครองของตำบลนี้ ๑๔ หมู่บ้าน และอยู่ในเขตความปกครองของ อ.เกษตรวิสัย โดยมีขุนบัวแดง คำริ (นายจันทร์ ศาลาแดง) เป็นกำนันคนแรกซึ่งตั้งที่ทำการกำนัน ณ บ้านหนองบัวแดง จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. ๒๕๐๒ นายชน กองมณี เป็นกำนัน ราษฎรในตำบลนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และหมู่บ้าน ได้เพิ่มจาก ๑๔ หมู่บ้าน เป็น ๒๕ หมู่บ้าน ความอุดมสมบูรณ์ของพื้นดินได้ลดน้อยลง เนื่องจากประชาชนขาดความรู้ ไม่รู้จักการรักษาพื้นดินให้ คงความอุดมสมบูรณ์ให้เพียงพอ เช่น การทำลายป่าไม้ ทำให้เกิดฝนแล้ง ไม่รู้จักการใช้ปุ๋ย เป็นต้น ผลที่เกิดขึ้น คือ ราษฎรอดอยาก ขาดแคลนน้ำ ข้าวบริโภคน้ำ โจรผู้ร้ายชุกชุม เพราะฝนฟ้าไม่ อำนวยให้ตกตามฤดูกาล ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๐๒ - ๒๕๐๔ ประกอบกับหมู่บ้านนี้อยู่ห่างไกลที่ว่าการอำเภอเกษตรวิสัย ราษฎรไปติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการ อำเภอ ต้องใช้เวลาเดินทางแรมคืน เพราะเส้นทางคมนาคมที่ใช้กันเป็นทาง เหวียน ทำให้ราษฎรได้รับความลำบากในการเดินทางไปติดต่อราชการ และขณะนั้นกำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอสำหรับออกไปตรวจตราดูแลความทุกข์สุขของราษฎรให้ทั่วถึง ครั้นในปี พ.ศ.๒๕๐๕ ท่านพระครูปทุมสโรภาส (ครูเฮ้า แพงจันทร์) เจ้า อาวาสวัดสระปทุมสมัยนั้น ซึ่งต่อมาได้รับแต่งตั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าคณะ อำเภอปทุมรัตน์ ได้เห็นความยากลำบากของราษฎรในตำบลบัวแดง ต.โนนสวรรค์ และตำบลโพนสูง ซึ่งเป็นตำบลที่อยู่ใกล้เคียงกันและพอที่จะรวมกัน จัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอได้ มีความดำริที่จะจัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอขึ้น โดยเรียกประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและ คณะสงฆ์ใน ๓ ตำบล ที่ประชุมมีมติเห็นชอบที่จะก่อสร้างกิ่งอำเภอขึ้น และได้ยื่นคำร้องขอตั้งอำเภอขึ้น ณ บ้านหนองบัวแดง หมู่ ๑ ต.บัวแดง โดยขอก่อสร้างสถานีตำรวจ ที่ว่าการอำเภอ และสถานีอนามัย

ขึ้นเอง ซึ่งมีได้ใช้เงินงบประมาณแผ่นดินแต่อย่างใด กระทรวงมหาดไทย เห็นความจำเป็นของราษฎร และเพื่ออำนวยความสะดวกของราษฎรทั้ง ๓ ตำบล ซึ่งอยู่ห่างไกลอำเภอเกษตรวิสัย จึงได้พิจารณา อนุมัติให้สร้างสถานี ตำรวจ ที่ว่าการอำเภอ และสถานีอนามัยตามที่ประชุมร้องขอ ท่านพระครูปทุมสโรภาส จึงได้ลงมือก่อสร้างสถานที่ราชการทั้ง ๓ แห่ง โดยได้รับความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจในการเสียดสละ กำลังทรัพย์จากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะสงฆ์ และราษฎรทั้ง ๓ ตำบล จนกระทั่งได้ก่อสร้างสถานที่ราชการ ทั้ง ๓ แห่งเสร็จ ภายในเวลา ๑๑๕ วัน และคิดเป็นมูลค่าทั้งหมดประมาณ ๓๐๕,๐๕๘ บาท และได้มอบ ให้เป็นสมบัติของทางราชการในปี พ.ศ.๒๕๐๕ นั้นเอง โดยเหตุนี้กระทรวงมหาดไทยจึงมีประกาศ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๐๖ โดยแบ่งเขตการปกครองอำเภอเกษตรวิสัย ขึ้นเป็นกิ่งอำเภอ โดยมีชื่อว่า “กิ่งอำเภอปทุมรัตต์” ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๐๖ เป็นต้นมา และนายวิญญู อังคนารักษ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ดสมัยนั้นเป็นประธานในพิธีตั้งกิ่ง อำเภอปทุมรัตต์ โดยมี ๓ ตำบล อยู่ใน เขตการปกครองของกิ่งอำเภอปทุมรัตต์ คือ ต.บัวแดง ต.โนนสวรรค์ และ ต.โพนสูง ครั้นต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๐๘ ได้มี พระราชกฤษฎีกายกฐานะกิ่งอำเภอปทุมรัตต์ขึ้นเป็น “อำเภอปทุมรัตต์” เมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๐๘ และมีตำบลอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอนี้ ๔ ตำบล คือ ต.บัวแดง ต.โนนสวรรค์ ต.โพนสูง ต.หนองแคน ต.ดอกกล้า ต.สระบัว ต.โนนสง่า และ ต.จีเหล็ก การที่ได้ชื่อว่า “อำเภอปทุมรัตต์” ก็โดยที่อำเภอนี้ได้ตั้งอยู่ ณ บ้านหนอง บัวแดง คำว่า “ปทุม” หมายความว่า “ดอกบัว” และคำว่า “รัตต์” หมายความว่า “แดง” อำเภอปทุมรัตต์ จึงมีความหมายตรงกันกับชื่อหมู่บ้านหนองบัวแดง ซึ่งเป็นที่ตั้ง ที่ว่าการอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อมิให้มีชื่อตรงกับ อำเภอหนองบัวแดง ซึ่งเป็นอำเภอ หนึ่งของจังหวัดชัยภูมิ<sup>๔๒</sup>

#### ๒.๔.๒ สภาพข้อมูลทั่วไป

พื้นที่อำเภอปทุมรัตต์มีทั้งหมด ๓๔๔ ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดกับ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และอำเภอเกษตรวิสัย

ทิศตะวันออก ติดกับ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย และอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม

<sup>๔๒</sup> ท้องถิ่นอำเภอปทุมรัตต์, “ประวัติอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด”, ร้อยเอ็ด : ท้องถิ่นอำเภอ ปทุมรัตต์, ๒๕๕๐, (อัคราเนนา).

### ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอปทุมรัตต์ เป็นพื้นที่ราบ ส่วนหนึ่งอยู่ในเขตทุ่งกุลาร้องไห้ พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำนาข้าวแต่มีปัญหาเรื่องดินเค็มจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ซึ่งขณะนี้อำเภอปทุมรัตต์ ก็ได้พยายามปรับปรุงพัฒนาที่ดินให้มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อใช้ในการเกษตรให้ได้ประโยชน์อย่างสูงสุด เช่น การให้ราษฎรใช้เกษตรอินทรีย์ในการทำเกษตร

### สภาพภูมิอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม

### ประชากร

อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประชากรทั้งสิ้น ๕๒,๖๓๔ คน โดยแยกเป็นชาย ๒๖,๑๔๖ คน เป็นหญิง ๒๖,๔๘๘ คน

### การปกครอง

แบ่งการปกครองตาม พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ แบ่งเป็นตำบลและหมู่บ้านดังนี้

๑. ตำบล ๘ ตำบล

๒. หมู่บ้าน ๘๘ หมู่บ้าน

๓. เทศบาล ๑ แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ มีเขตปกครอง ๘ หมู่บ้าน

๔. องค์การบริหารส่วนตำบล มี ๘ แห่ง

๒.๔.๓ สภาพของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

งานทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดห้องไว้บริการประชาชนที่ชั้นล่าง โดยอาศัยงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอปทุมรัตต์ พื้นที่ ๑๒๐ ตารางวา โดยให้บริการงานทะเบียนราษฎรดังนี้

๑) การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาล หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้ง จะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

๑.๑) เด็กเกิดในบ้าน เข้าบ้านหรือบิดามารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง

๑.๒) เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง

๑.๓) เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. ๑/๑) ให้กับบิดามารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

๑.๔) เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

๑.๕) ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันเกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน ๓๐ วัน กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

## ๒) การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตายพิศธรรมชาติ จะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

๒.๑) คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

๒.๒) คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

๒.๓) คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร.๔/๑) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

๒.๔) ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตายภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน ๗ วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

## ๓) การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออกหรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

๓.๑) ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

๓.๒) ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือแจ้งย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๔) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

๔.๑) กรณีคัดสำราจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๕๕ (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๔๕๕)

๔.๒) กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

๔.๓) กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

๔.๔) กรณีอ้างถึงว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

๔.๕) กรณีเด็กอนาถา

๔.๖) กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

๔.๗) กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

๔.๘) กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

๔.๙) กรณีคนไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

๔.๑๐) กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

๔.๑๑) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมาย หรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

๔.๑๒) สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ใน

ปัจจุบัน เว้นแต่

สุติบัตรฉบับนั้น

ที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

๔.๑๒.๑) กรณีเพิ่มชื่อตามสุติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออก  
๔.๑๒.๒) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียน  
๔.๑๒.๓) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียน  
๔.๑๒.๔) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้วให้ยื่นคำร้อง

๕) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

๕.๑) กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า ๑ แห่ง

๕.๒) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมีชอบ

๕.๓) กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

๕.๔) กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

๖) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรเอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

- ๖.๑) ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้าน
- ๖.๒) สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
- ๖.๓) มรณบัตรและทะเบียนคนตาย
- ๖.๔) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๑๕ ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

๗) การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแบ่งออกได้ ๒ประเภท ได้แก่

๗.๑) การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา ๖ พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดและบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

๗.๒) การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา ๔ พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสาร ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา ๖ ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา ๑๔ ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

๘) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

๘.๑) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

๘.๒) บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณีถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท



## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญชัย ราชโคตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

๓. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

๓.๑ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง ๖ กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕<sup>๓</sup>

รัชนี พิทักษ์ญาติ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี อยู่ในสถานภาพเป็น โสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๔,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาทต่อเดือน เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการมากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. มากที่สุด และส่วนใหญ่มารับบริการปีละ ๑ ถึง ๓ ครั้ง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๕ ด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ กล่าวคือพึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการให้บริการรองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการในส่วนของสถานที่การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านความถี่ของการมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรด้านเวลาที่มาใช้บริการของประชาชนมีความสัมพันธ์

<sup>๓</sup>ชาญชัย ราชโคตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๔, ๘๕ หน้า.

ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีในช่วงเวลาเช้า (เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น.) จะพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าในช่วงเวลาบ่าย (เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.) ดังนั้น “เวลา” ที่ประชาชนมารับบริการแตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน”<sup>๔๔</sup>

แคลทริยา เดชบุรีรัมย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ๑) การบริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน/รับแจ้งรื้อถอนบ้าน ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม และตรวจสอบหลักฐาน มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน-หลัง แลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน รวมทั้งควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้บริการ ๒) การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้อง ให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ๓) การบริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ ๔) การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ๕) การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (๑๐ บาท) ในการตรวจคัด/รับรอง

<sup>๔๔</sup>รัชณี พิทักษ์ญาติ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๕, ๑๐๐ หน้า.

ราชการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง ๖) การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลาแก่ไข ๗) การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า<sup>๔๔</sup>

ภาวิณี พิมพ์ศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ๔ ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในระดับปานกลางมี ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตัวบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเหมาะสมของตัวบัตรและด้านประโยชน์ของตัวบัตรส่วนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและต่อตัวบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕”<sup>๔๕</sup>

วาริน เสนาใจ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า

<sup>๔๔</sup> แศรียา เชนบูรณย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๘, ๘๒ หน้า.

<sup>๔๕</sup> ภาวิณี พิมพ์ศิริ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๐, ๑๓๒ หน้า.

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ทำงาน ได้ถูกต้องตามความต้องการของท่าน

๒. ปัญหา-อุปสรรค ในการให้บริการของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม เช่น ขาดแคลนบุคลากร ปังจัยในการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน

๓. แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลิกภาพและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่อง ให้ชัดเจนทุกขั้นตอน<sup>๔๓</sup>

อภิศักดิ์ วรรณภูมิพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า “ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการอำนวยความสะดวก ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ คือ คุณลักษณะของประชากรที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง ไม่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ”<sup>๔๔</sup>

มีชัยแพงมาพรม ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเชกา อำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเชกา อำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความ

<sup>๔๓</sup>วาริน เสนาใจ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๓๔ หน้า.

<sup>๔๔</sup>อภิศักดิ์ วรรณภูมิพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๘ หน้า.

เพียงพอในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ๒ ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้ง ๕ ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และระหว่างอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน<sup>๔๕</sup>

โดยสรุป งานวิจัยที่น่าเสนอข้างต้น มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรภาครัฐด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้เป็นข้อคิดในการวิเคราะห์และอภิปรายต่อไป

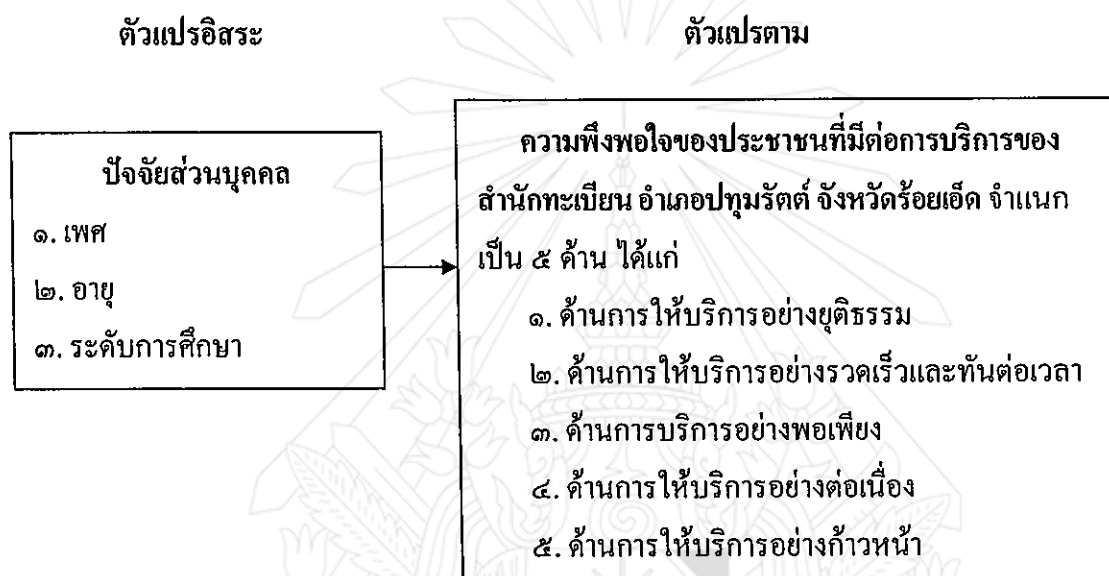


---

<sup>๔๕</sup>มีชัย แพงมาพรหม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๐, ๑๑๐ หน้า.

## ๒.๖ สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอ ปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยของ มิลเลท (Millet) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ<sup>๕๐</sup> ดังภาพประกอบที่ ๒.๑



ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงสรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>๕๐</sup> Millet, Management in the Public Service, อังใน พรรณภา เชื้อพุดตาล, “ความพึงพอใจของลูกค้านำต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๒-๒๓.

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

#### ๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๐๐ น. ในปี ๒๕๕๑ มีสถิติการใช้บริการเฉลี่ย ๖,๕๔๒ คน และในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๑ มีสถิติการใช้บริการประมาณ ๕๕๐ คน

#### ๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๐๐ น. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้สถิติเดือนตุลาคม ปี ๒๕๕๑ เป็นเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สถิติการใช้บริการในเดือนตุลาคม ๒๕๕๑ ประมาณ ๕๕๐ คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒๒๖ คน

## ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๒.๑ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตารางเครจซี่ และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan)<sup>๑</sup> ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๒๖ คน

๓.๒.๒ เลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)<sup>๒</sup> คือ การสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะมีใครเป็นตัวอย่างไม่แน่นอน ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้แจกให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ ที่รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่จำกัดว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบถ้วน

## ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน<sup>๓</sup> ดังนี้

๕ หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๔ หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๓ หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
๒ หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
๑ หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

<sup>๑</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.

<sup>๒</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๑.

<sup>๓</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.



### ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนการสร้างดังนี้  
 ๓.๔.๑ ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และการบริการประชาชน

๓.๔.๒ กำหนดประเด็นตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถาม ในแบบสอบถาม

๓.๔.๓ สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๓.๔ แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ และนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา และสำนวนภาษา ผู้เชี่ยวชาญสามท่านประกอบด้วย

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชา ใจกลาง ตำแหน่งอาจารย์ประจำ/พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติศักดิ์ วงศ์มุกดา ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓) นางดวงใจ ร่องจิก ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓.๓.๕ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) ที่สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๓.๖ การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

๑) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t-test<sup>๔</sup> พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ จำนวน ๓๓ ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง ๑.๘๒-๔.๕๕

๒) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)<sup>๕</sup> ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๒

๓.๓.๗ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย

<sup>๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๔.

<sup>๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๖.

๓.๓.๘ จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนนายอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

๓.๕.๒ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕.๓ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมดเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

๓.๖.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๖.๔ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวมรายด้าน และรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓.๖.๕ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า t-test และ F-test พร้อมทั้งใช้วิธีการเชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อหาความแตกต่างรายคู่

๓.๖.๖ วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๖.๗ นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

### ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๗.๑ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

๑) การหาค่าอำนาจจำแนกของแต่ละข้อ โดยใช้ t-test<sup>๖</sup> คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2 + S_L^2}{N}}}$$

เมื่อ	t	แทน	อำนาจจำแนก
	$\bar{X}_H$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	$S_H^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	$S_L^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

<sup>๖</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๔.

๑) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)<sup>๔</sup> คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๓.๗.๒ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๑) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน

<sup>๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๖.

๓) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	X <sup>2</sup>	แทน	ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน
	Σ	แทน	ผลรวม

๔) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ
	$S_1, S_2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ
	$n_1, n_2$	แทน	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

๕) ค่า F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS <sub>B</sub>	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS <sub>W</sub>	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

- ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

#### ๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

#### ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๑-๔.๓

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๑๑๖	๕๑.๓๓
หญิง	๑๑๐	๔๘.๖๗
รวม	๒๒๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ และเพศหญิง จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๗

ตารางที่ ๔.๒ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๑๑.๐๖
๓๐-๕๐ ปี	๑๔๕	๖๔.๑๖
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๒๔.๗๘
รวม	๒๒๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๕๐ ปี จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๖ รองลงมา มีอายุเกิน ๕๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘ และมีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๖

ตารางที่ ๔.๓ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐๓	๔๕.๕๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๔๒
รวม	๒๒๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๘ และสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๒





ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๔-๔.๕

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

การบริการของสำนักทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม	๔.๒๗	๐.๘๐	มาก
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา	๓.๕๐	๐.๘๓	มาก
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	๓.๘๐	๐.๘๕	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓.๕๔	๐.๘๕	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๕๕	๐.๗๖	มาก
รวม	๓.๕๗	๐.๘๒	มาก

(n = ๒๒๖)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า  
อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม  
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและ  
ทันต่อเวลา และด้านการบริการอย่างพอเพียง

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน	๔.๒๗	๐.๗๕	มาก
๒.	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	๔.๑๕	๐.๘๒	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ	๔.๓๑	๐.๘๘	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๘๓	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๒๘	๐.๗๗	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน	๔.๒๕	๐.๗๓	มาก
รวม		๔.๒๗	๐.๘๐	มาก

(n = ๒๒๖)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน และมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน	๔.๓๘	๐.๗๐	มาก
๒.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน	๔.๐๓	๐.๘๖	มาก
๓.	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๓.๖๗	๐.๕๗	มาก
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	๓.๔๖	๐.๕๕	ปานกลาง
๕.	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน	๓.๘๕	๐.๕๐	มาก
๖.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว	๔.๐๒	๐.๖๗	มาก
๗.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓.๕๐	๐.๗๐	มาก
รวม		๓.๕๐	๐.๘๓	มาก

(n = ๒๒๖)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากหกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน และการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ส่วนขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง	๔.๐๓	๐.๗๔	มาก
๒.	มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ	๓.๖๑	๑.๐๕	มาก
๓.	จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	๓.๘๑	๐.๘๔	มาก
๔.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ	๓.๘๕	๐.๗๗	มาก
๕.	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อแจ้งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม	๓.๖๒	๐.๕๒	มาก
๖.	มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียง	๔.๐๑	๐.๖๔	มาก
๗.	มีช่องให้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๖๖	๐.๕๖	มาก
รวม		๓.๘๐	๐.๘๕	มาก

(n = ๒๒๖)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการมีเพียงพอ มีช่องให้บริการอย่างเพียงพอ การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อแจ้งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสม และมีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	มีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน	๓.๖๖	๐.๘๘	มาก
๒.	การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด	๓.๘๕	๐.๘๒	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ	๔.๑๕	๐.๗๓	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง	๓.๕๓	๐.๕๑	มาก
๕.	กรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน	๔.๑๐	๐.๕๑	มาก
รวม		๓.๕๔	๐.๘๕	มาก

(n = ๒๒๖)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ กรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด และมีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างใกล้ชิด	๔.๐๒	๐.๘๕	มาก
๒.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว	๔.๓๘	๐.๗๓	มาก
๓.	ข้อมูลบริการที่ได้รับเพียงพอ	๓.๘๘	๐.๗๒	มาก
๔.	สามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้	๓.๖๖	๐.๗๔	มาก
๕.	ข้อมูลประชากรเป็นปัจจุบัน	๓.๗๖	๐.๖๕	มาก
๖.	การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ	๔.๐๒	๐.๖๖	มาก
๗.	มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ	๓.๕๒	๐.๘๖	มาก
๘.	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๓.๕๗	๐.๗๕	มาก
รวม		๓.๕๕	๐.๗๖	มาก

(n = ๒๒๖)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างใกล้ชิด การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ ข้อมูลบริการที่ได้รับเพียงพอ ข้อมูลประชากรเป็นปัจจุบัน และสามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้

### ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ ๔.๑๐-๔.๔๕

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๖	๓.๕๕	๐.๔๖	มาก
หญิง	๑๑๐	๓.๕๕	๐.๔๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๖	๓.๕๕	๐.๔๖	-๐.๗๕	๐.๔๓
หญิง	๑๑๐	๓.๕๕	๐.๔๑		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๒๕	๓.๘๘	๐.๕๐	มาก
๓๐ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๘๓	๐.๕๓	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๔.๐๕	๐.๕๘	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๘๒	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๒	๒.๐๖๖	๑.๐๓๓		
					๕.๖๗๒	๐.๐๐๔*
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๔๐.๖๑๒	๐.๑๘๒		
	รวม	๒๒๕	๔๒.๖๗๘			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๐-๕๐ ปี	เกิน ๕๐ ปี
		๓.๘๘	๓.๘๓	๔.๐๕
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓.๘๘		๐.๘๖๖	๐.๒๐๕
๓๐-๕๐ ปี	๓.๘๓			๐.๐๐๘*
เกิน ๕๐ ปี	๔.๐๕			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุเกิน ๕๐ ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๓๐-๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๔.๐๑	๐.๕๖	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๓	๓.๕๔	๐.๕๗	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๐๓	๐.๖๕	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๕๕	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนัก  
ทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๒	๐.๒๔๖	๐.๑๒๓		
					๐.๖๔๖	๐.๕๒๕
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๔๒.๔๓๓	๐.๑๙๐		
	รวม	๒๒๕	๔๒.๖๗๙			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๒๑	๔.๒๕	๐.๖๐	มาก
หญิง	๑๔๕	๔.๒๕	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๘ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๖	๔.๒๕	๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๖๕
หญิง	๑๑๐	๔.๒๕	๐.๖๔		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๔.๐๑	๐.๕๗	มาก
๓๐ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๔.๐๔	๐.๖๒	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๔.๔๐	๐.๕๕	มาก
รวม	๒๒๖	๔.๑๕	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการ ให้บริการอย่าง ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	๒	๗.๑๐๔	๓.๕๕๒	๑๐.๐๕๗	๐.๐๐๐*
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๗๘.๗๖๔	๐.๓๕๓		
	รวม	๒๒๕	๘๕.๘๖๘			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม  
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๐-๕๐ ปี	เกิน ๕๐ ปี
		๔.๐๑	๔.๐๔	๔.๔๐
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔.๐๑		.๕๘๑	.๐๑๑*
๓๐-๕๐ ปี	๔.๐๔			.๐๐๑*
เกิน ๕๐ ปี	๔.๔๐			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๒ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุเกิน ๕๐ ปี มีความพึงพอใจการให้บริการอย่างยุติธรรมมากกว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๓๐-๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๔.๓๑	๐.๖๓	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๓	๔.๒๒	๐.๖๑	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๔๒	๐.๖๐	มาก
รวม	๒๒๖	๔.๓๒	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการ ให้บริการอย่าง ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	๒	๐.๖๗๑	๐.๓๓๕		
					๐.๘๗๘	๐.๔๑๗
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๘๕.๑๕๘	๐.๓๘๒		
	รวม	๒๒๕	๘๕.๘๒๙			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรมไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๖	๓.๘๕	๐.๕๔	มาก
หญิง	๑๑๐	๓.๕๑	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๖	๓.๘๕	๐.๕๔	-๐.๒๒	๐.๘๓
หญิง	๑๑๐	๓.๕๑	๐.๔๕		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๓.๘๖	๐.๔๓	มาก
๓๐ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๘๐	๐.๔๓	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๓.๘๕	๐.๕๕	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๘๗	๐.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๒	๐.๕๑๐	๐.๒๕๕	๑.๗๑๕	๐.๑๘๒
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๕๘.๐๓๐	๐.๒๖๕		
	รวม	๒๒๕	๕๘.๕๔๐			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลาไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๓.๕๒	๐.๕๔	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๓	๓.๘๘	๐.๔๕	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๓.๕๖	๐.๖๕	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๕๒	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๒	๐.๑๑๖	๐.๐๕๘	๐.๒๑๓	๐.๘๐๕
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๕๕.๘๒๔	๐.๒๖๘		
	รวม	๒๒๕	๕๕.๙๔๐			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๖	๓.๗๗	๐.๕๗	มาก
หญิง	๑๑๐	๓.๘๖	๐.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านการบริการอย่างพอเพียง

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๖	๓.๗๗	๐.๕๗	-๑.๒๕	๐.๒๑
หญิง	๑๑๐	๓.๘๖	๐.๔๘		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๓.๘๑	๐.๔๑	มาก
๓๐ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๗๘	๐.๓๕	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๓.๘๓	๐.๕๕	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๘๑	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามอายุอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการบริการ อย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	๒	.๑๑๐	.๐๕๕		
					.๑๕๖	.๘๒๒
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๖๒.๔๕๑	.๒๘๐		
	รวม	๒๒๕	๖๒.๖๐๑			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๓.๘๒	๐.๕๐	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๓	๓.๘๒	๐.๕๓	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๓.๗๔	๐.๘๐	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๗๕	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการบริการ อย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	๒	๐.๐๕๕	๐.๐๓๐		
					๐.๑๐๖	๐.๕๐๐
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๖๒.๕๔๒	๐.๒๘๐		
	รวม	๒๒๕	๖๒.๖๐๑			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๖	๓.๘๘	๐.๗๓	มาก
หญิง	๑๑๐	๔.๐๐	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๖	๓.๘๘	๐.๗๓	-๑.๒๔	๐.๒๒
หญิง	๑๑๐	๔.๐๐	๐.๖๔		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๓.๘๖	๐.๕๔	มาก
๓๐ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๗๔	๐.๗๕	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๔.๐๓	๐.๖๖	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๘๘	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๒	๓.๕๓๖	๑.๗๖๘	๓.๘๓๑	๐.๐๒๓*
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๑๐๒.๕๒๕	๐.๔๖๒		
	รวม	๒๒๕	๑๐๖.๔๖๒			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๐-๕๐ ปี	เกิน ๕๐ ปี
		๓.๘๖	๓.๗๔	๔.๐๓
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓.๘๖		๐.๗๘๗	๐.๔๕๗
๓๐-๕๐ ปี	๓.๗๔			๐.๐๒๘*
เกิน ๕๐ ปี	๔.๐๓			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุเกิน ๕๐ ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ  
อย่างต่อเนื่องมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๓๐-๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการ  
อย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๔.๐๐	๐.๖๕	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๓	๓.๘๘	๐.๖๘	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๐๘	๐.๗๓	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๙๕	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน  
ระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๒	.๕๘๒	๐.๔๕๑		
					๑.๐๓๘	๐.๓๕๖
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๑๐๕.๔๘๐	๐.๔๗๓		
	รวม	๒๒๕	๑๐๖.๔๖๒			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่แตกต่างกัน





ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๖	๓.๕๓	๐.๕๒	มาก
หญิง	๑๑๐	๓.๕๗	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๖	๓.๕๓	๐.๕๒	-๖๗	.๕๑
หญิง	๑๑๐	๓.๕๗	๐.๔๖		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๓.๘๘	๐.๕๖	มาก
๓๐ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๘๐	๐.๔๒	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๕๖	๔.๐๒	๐.๕๐	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๘๐	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๒	๒.๐๔๘	๑.๐๒๔		
					๔.๓๑๘	๐.๐๑๔*
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๕๒.๘๕๒	๐.๒๓๗		
	รวม	๒๒๕	๕๔.๙๐๐			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้า จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๐-๕๐ ปี	เกิน ๕๐ ปี
		๓.๘๘	๓.๘๐	๔.๐๒
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓.๘๘		๐.๘๓๐	๐.๓๕๑
๓๐-๕๐ ปี	๓.๘๐			๐.๐๒๐*
เกิน ๕๐ ปี	๔.๐๒			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีจำนวน ๑ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ  
เกิน ๕๐ ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๓๐-๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการ  
อย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๓	๓.๕๕	๐.๔๖	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๓	๓.๕๒	๐.๕๒	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๓.๕๓	๐.๔๗	มาก
รวม	๒๒๖	๓.๕๕	๐.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ใน  
ระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๒	.๓๐๕	.๑๕๒		
					.๖๒๒	.๕๓๘
	ภายในกลุ่ม	๒๒๓	๕๔.๖๓๕	.๒๔๕		
	รวม	๒๒๕	๕๔.๙๔๐			

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๕๐

ตารางที่ ๔.๕๐ ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>๑. ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม</b>		
๑.	ควรจัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความรวดเร็วและยุติธรรม	๑๐
๒.	ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘
<b>๒. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา</b>		
๑.	ควรให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	๑๗
๒.	ควรให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ	๘
๓.	ควรลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ	๕
๔.	ควรจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับ ขั้นตอนการรับบริการแจกกับผู้มาติดต่อ	๓
<b>๓. ด้านการบริการอย่างพอเพียง</b>		
๑.	ควรมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการบริการ	๑๔
๒.	ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ปากกา ไม้บริการแก่ประชาชน	๗
๓.	ควรมีป้ายบอกทิศทางขั้นตอนการบริการที่เป็นขั้นตอน	๖
๔.	ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอ	๖
<b>๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>		
๑.	ควรมีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนให้บริการตลอดทั้งวัน	๕
๒.	ควรให้บริการในวันหยุดราชการ	๓
๓.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถให้บริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้	๔
๔.	ควรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว	๒
<b>๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>		
๑.	ควรมีบริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	๕
๒.	ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๒

จากตารางที่ ๔.๕๐ พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้านดังนี้

๑. เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สมลลำดับแรกคือ ควรให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการบริการ และควรจัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความรวดเร็วและยุติธรรม

๒. ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เสนอแนะควรจัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความรวดเร็วและยุติธรรม และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๓. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เสนอแนะควรให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ ควรลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ และควรจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับ ขั้นตอนการรับบริการแจกกับผู้มาติดต่อ

๔. ด้านการบริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เสนอแนะควรมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการบริการ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ปากกา ไม้บริการแก่ประชาชน ควรมีป้ายบอกทิศทางขั้นตอนการบริการที่เป็นขั้นตอน และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอ

๕. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เสนอแนะควรมีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนให้บริการตลอดทั้งวัน ควรให้บริการในวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถให้บริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ และควรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว

๖. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เสนอแนะควรมีบริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ

## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๐๐ น. ในปี ๒๕๕๑ มีสถิติการใช้บริการเฉลี่ย ๖,๕๔๒ คน และในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๑ มีสถิติการใช้บริการประมาณ ๕๕๐ คน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติเดือนตุลาคม ปี ๒๕๕๑ เป็นเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตารางเครจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๒๖ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๓ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม ๒) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา ๓) ด้านการบริการอย่างพอเพียง ๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยใช้หลักของ Rating Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน ๕ ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หรือ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's Method) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

## ๕.๑ สรุปผล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ๕.๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๖ คน มีอายุระหว่าง ๓๐-๕๐ ปี จำนวน ๑๔๕ คน และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๑๓ คน

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา และด้านการบริการอย่างพอเพียง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน และมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีป้ายระบุนเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน รองลงมาคือ กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน และการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ส่วนขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง



ด้านการบริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง รองลงมาคือ มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการมีเพียงพอ มีช่องให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ และการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ กรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด และมีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างใกล้ชิด การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ ข้อมูลบริการที่ได้รับเพียงพอ ข้อมูลประชากรเป็นปัจจุบัน และสามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้

**๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

**๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด**

ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เสนอแนะว่าควรให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการบริการ และควรจัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความรวดเร็วและยุติธรรม

## ๕.๒ อภิปรายผล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๕.๒.๑ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการปรับปรุงการปฏิบัติงานของนายอำเภอ โดยได้สนองนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์การบริการประชาชน คือ เป็นเลิศในการบริการ บริหารงาน โปร่งใส ประทับใจชาวประชา โดยพยายามเน้นให้ข้าราชการฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด การบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จึงอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี พิทักษ์ญาติ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้านและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาริน เสนาใจ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก

๕.๒.๒ ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ ได้จัดให้บริการประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีชัย แพงมาพรม ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ อยู่ในระดับมากแต่ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ด้านความเสมอภาคของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

๕.๒.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความเสมอภาค ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ทั้งนี้เพราะสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ ยังไม่มีระบบบัตรคิวที่เป็นระบบอัตโนมัติ จึงทำให้เวลาที่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในบางวัน ทำให้การบริการเกิดการลัดคิว จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ

๕.๒.๔ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน ทั้งนี้เพราะสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ ได้ปรับปรุงพัฒนาให้มีป้าย ประชาสัมพันธ์การให้บริการแต่ละขั้นตอนใหม่ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

๕.๒.๕ ด้านการบริการอย่างพอเพียง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่อำเภอปทุมรัตน์ไม่ได้จัดทำเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

๕.๒.๖ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ ทั้งนี้เพราะการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจำเป็นต้องให้คำแนะนำแก่ประชาชนในเรื่องของเอกสารประกอบ การยื่นคำร้อง และการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ จึงจำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องคอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

๕.๒.๗ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่มีความสะดวกในด้านบริการเท่าที่ควร

๕.๒.๘ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจจะเป็นไปได้ว่า การนำนโยบายของกรมการปกครอง และนโยบายของรัฐบาล ที่ได้นำมามาตรฐานการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานตามภารกิจของแผนกรมการปกครอง มาใช้ในสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง และทุกระดับการศึกษา จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มเพศพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิศักดิ์ วรรณภูมิพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ คือ คุณลักษณะของประชากรที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง ไม่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีชัย แพงมาพรหม ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้ง ๕ ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๕.๒.๕ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุ ซึ่งการให้บริการงานบางอย่างจะใช้เวลาในการบริการน้อย เช่น งานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะใช้บริการ คือ ขอมบัตรใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเด็ก เยาวชน เด็กช่วงนี้เป็นวัยที่มีความรักมอมโลกในแง่ดี ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุมากขึ้นจะมีข้อคำถามในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวินี พิมพ์ศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิศักดิ์ วรรณภูมิพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ คือ ประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง ไม่แตกต่างกัน

๕.๒.๑๐ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับการศึกษา ไม่ได้เน้นเฉพาะกลุ่มเท่านั้น โดยจะให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกกลุ่ม จึงทำให้ประชาชนทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสักดิ์ วรรณภูมิพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ แศพรียา เดชบุรีรัมย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังต่อไปนี้

(๑) ความพร้อมของบุคลากรของสำนักทะเบียน ซึ่งความพร้อมในที่นี้หมายถึงบุคลากรทุกระดับของสำนักทะเบียน นับตั้งแต่ผู้บริหารลงมาถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารของสำนักทะเบียนต้องมีความสนใจที่จะพัฒนาปรับปรุงสำนักทะเบียน ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนเป็นอย่างดี และให้การสนับสนุนทุกด้านอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้ทางด้านระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนอย่างแท้จริงแล้วยังต้องทุ่มเท เสียสละ ที่จะปรับปรุงสำนักทะเบียนของตนเองด้วย

(๒) ด้านภาพพจน์ภาพลักษณ์ของสำนักทะเบียน ซึ่งสำนักทะเบียนที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีภาพพจน์ ภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัย เป็นระเบียบและสวยงามในสายตาของประชาชน โดยทั่วไป เช่น มีการปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอกอาคารอย่างสวยงาม ร่มรื่น มีการจัดสำนักงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย อาคารถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และแบ่งสัดส่วนพื้นที่ระหว่างประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอย่างเหมาะสมลงตัว มีการจัดระเบียบการจอดรถ และสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และเรื่องห้องน้ำห้องสุขาสำหรับประชาชนก็เป็นเรื่องสำคัญอีกอย่างหนึ่ง

(๓) การปรับกระบวนการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และ ถูกต้อง เช่น การประชาสัมพันธ์ได้ทราบถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองทางทะเบียน หรือดำเนินการในเชิงรุกด้วยการส่งจดหมายถึงเจ้าบ้านแจ้งเตือนเรื่องงานทะเบียนต่าง ๆ การบริการส่วนหน้า เพื่อตรวจสอบหลักฐานเบื้องต้น หรือให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านทะเบียน การมีระบบคิวเพื่อให้เกิดความเสมอภาค เป็นธรรมในการรอรับบริการ ปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือเชื่อมโยงกระบวนการทำงานที่มีความสอดคล้องต่อเนื่องกันให้มาอยู่ใกล้กัน (Work Flow) มีการแบ่งช่องเคาน์เตอร์บริการออกตามลักษณะงาน ความยากง่าย และมีการจัดเก็บเอกสารแบบพิมพ์ คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย อย่างปลอดภัยเป็นหมวดหมู่และเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหาเป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะต้องดูนโยบายใหม่ ๆ ของกรมการปกครองที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนด้วย ว่าได้มีการดำเนินการอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม และมีผลการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เช่น โครงการปรับขยายเวลาการบริการประชาชน (Extra Hour Service) โครงการสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หรือมิติใหม่ในการบริการประชาชน (Service With Smile) เป็นต้น

(๔) ความพึงพอใจของประชาชน สำนักทะเบียนจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ โดยใช้แบบสอบถามและผู้รับฟังความคิดเห็น ซึ่งต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจัง ไม่ใช่มีแค่ผู้รับฟังความคิดเห็น แต่ไม่เคยมีแบบสอบถามแจกให้ประชาชน เพื่อนำข้อบกพร่องในการให้บริการมาปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ สมกับเจตนารมณ์ในการบริหารราชการแผ่นดินในยุคปัจจุบัน

๒) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับสูงสุด จากการวิจัยในด้านนี้มีทั้งหมดหกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตต์อำเภอปทุมรัตต์ ควรปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชน

ให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ จัดให้มีระบบบัตรคิวที่เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อให้การบริการในวัน เวลาที่ประชาชน มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยไม่เกิดการลัดคิวในการให้บริการ

๓) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับต่ำสุด จากการวิจัยในด้านนี้มีทั้งหมดเจ็ดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ อยู่ในระดับต่ำสุด ดังนั้น สำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ควรปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ โดยจัดทำ เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นจึงควรวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ เป็นต้น

๒) ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภออื่นในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบกับอำเภอปทุมรัตน์ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ๑) หนังสือทั่วไป

- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : เอ็ม. เอ็ม. เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๕.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. สถิติวิจัย ๑. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, ๒๕๓๘.
- ประสาธ อิศรปริดา. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์, ๒๕๓๐.
- พรรณี ชูทัย. จิตวิทยาจากการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๔๐.
- ภณิดา ชัยปัญญา. ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๔๑.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖.
- วารัญญา ภาวุดานนท์ ณ มหาสารคาม. จิตวิทยาพุทธศาสนา. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ชีวากิวัฒน์, ๒๕๔๑.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ๒๕๓๘.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๒.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๕.
- สันติสุข ไชยมงคล. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๓.
- สาธารณสุข, กระทรวง. โครงการสวนสาธารณะริมน้ำ ปี ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖.



## ๒) วิทยานิพนธ์

- แคทรียา เดชบุรีรัมย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๘.
- แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.
- ชาญชัย ราชโคตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๗.
- ภาวิณี พิมพ์ศิริ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.
- มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓.
- มีชัย แพงมาพรม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘.

วัลลภา ช่างหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

วาริน เสนาใจ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

สมพร อธิติเดช. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๐.

สาโรช ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๓๔.

สุชนัน อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.

สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

สุณิษร์รัตน์ คาวดวงน้อย. “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ”. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.

อภิศักดิ์ วรรณภูมิพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

อมร วรสุข. “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ  
สำนักทะเบียนอำเภอเมืองของแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๑.

### ๓) บทความจากหนังสือรวมบทความ

อมรา ผูกบุญเชิด. “การบริการ”. ใน เอกสารประกอบคำบรรยายสำหรับนักศึกษาปริญญาโท รุ่น ๑/๒๕๓๕.  
รวบรวมและจัดพิมพ์โดยวิทยาลัยพาณิชศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๕ : ๓๕.

### ๔) บทความในวารสาร

สมิต สัจฉกร. “การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้”. *Quality Journal*. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๒  
พฤศจิกายน-ธันวาคม ๒๕๔๑ : ๑๑๑-๑๑๔.  
มนูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”. ออมสินพัฒนา. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒ : ๑๒-๑๓.

### ๕) หนังสืออื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

การปกครอง, กรม. “งานทะเบียนราษฎร”. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, ๒๕๔๕ (อัดสำเนา).  
ท้องถิ่นอำเภอปทุมรัตต์. “ประวัติอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. ร้อยเอ็ด : ท้องถิ่นอำเภอปทุมรัตต์,  
๒๕๕๐ (อัดสำเนา).  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวง  
ศึกษาธิการ, ๒๕๓๓ (อัดสำเนา).

## ๒) ภาษาอังกฤษ

### 1) Books

Davis. *Management in the public service*. California : A Doctoral Dissertaion Clemont Graduate School,  
1972.

Fitzgerald, Michael R, and Robert F. Durant. *Citizen Evaluation and Urban Management : Service  
Delivery in Era of Protest*. Minnesota : Minnesota Management Center, 1962.

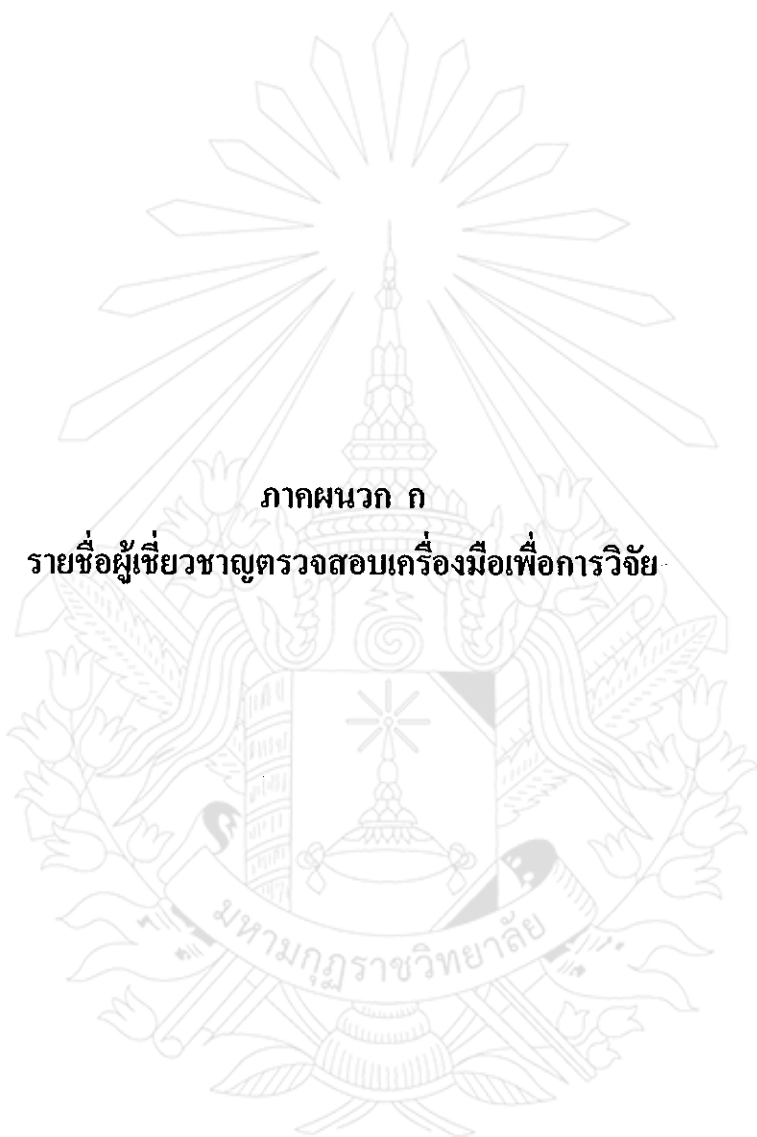
Klter, Philip. *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control*. New York :  
Prentice-Hall, 1997.

Millet. *Management in the public service*. Ann Arbor : Health Administration, 1975.

Weber, M. *The theory of social and economic organization*. New York : The Free Presss, 1966.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

### ๑) ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง

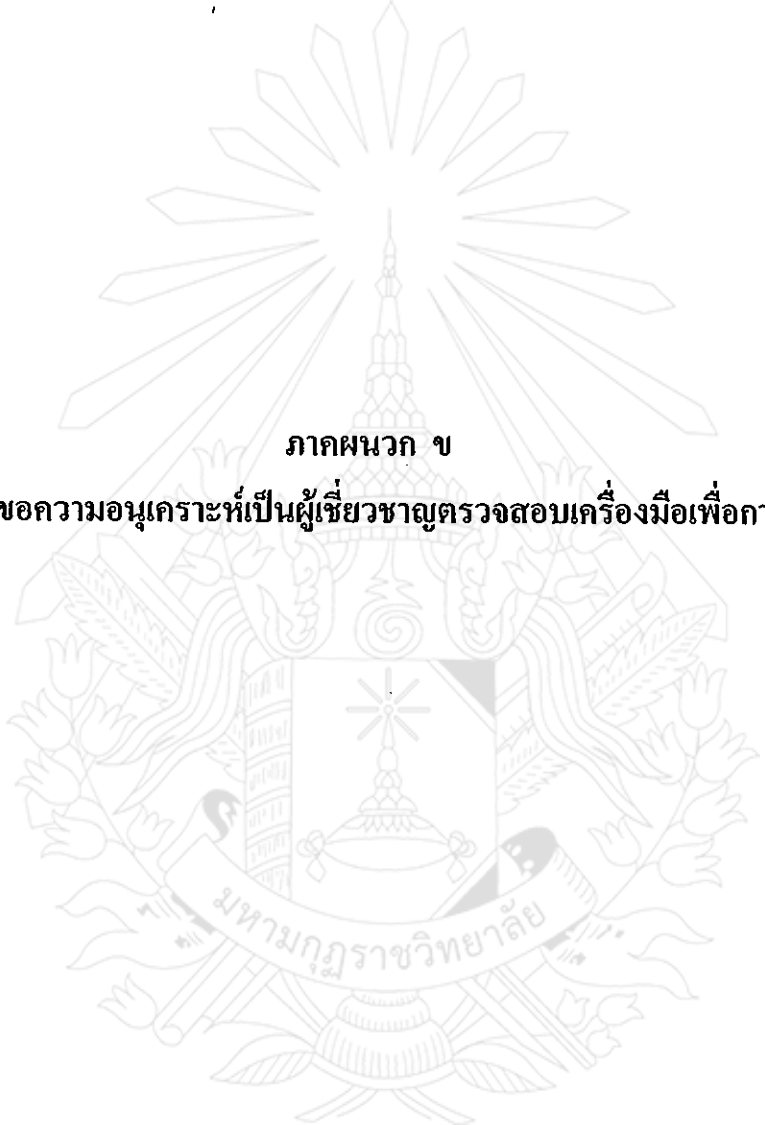
- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ/พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ป.ธ. ๕, พ.ม., ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์) M.A. (Pol.Sc.), Ph.D.  
(Pol. Sc.)

### ๒) ผศ. เกียรติศักดิ์ วงศ์มุกดา

- ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ประวัติศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

### ๓) นางดวงใจ ร่องจิก

- ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอปทุมรัตน์  
จังหวัดร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 6015/ว 370

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๑๙ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร. เดชา ไคทอง

ด้วย นายสรเพชร ทำชาพร นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)





ที่ ศธ 6015/ว 370

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๑๙ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร *พศ. เกษมศักดิ์ นศ.มุกดา.*

ด้วย นายสรเพชร ทำชาพร นักศึกษาระดับปริญญาตรีการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ที่ ศธ 6015/ว 370

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๑๙ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร *คุณอภิชาติ วัฒนกิจ*

ด้วย นายศรเพชร ทำชาพร นักศึกษานิติศาสตรบัณฑิตการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

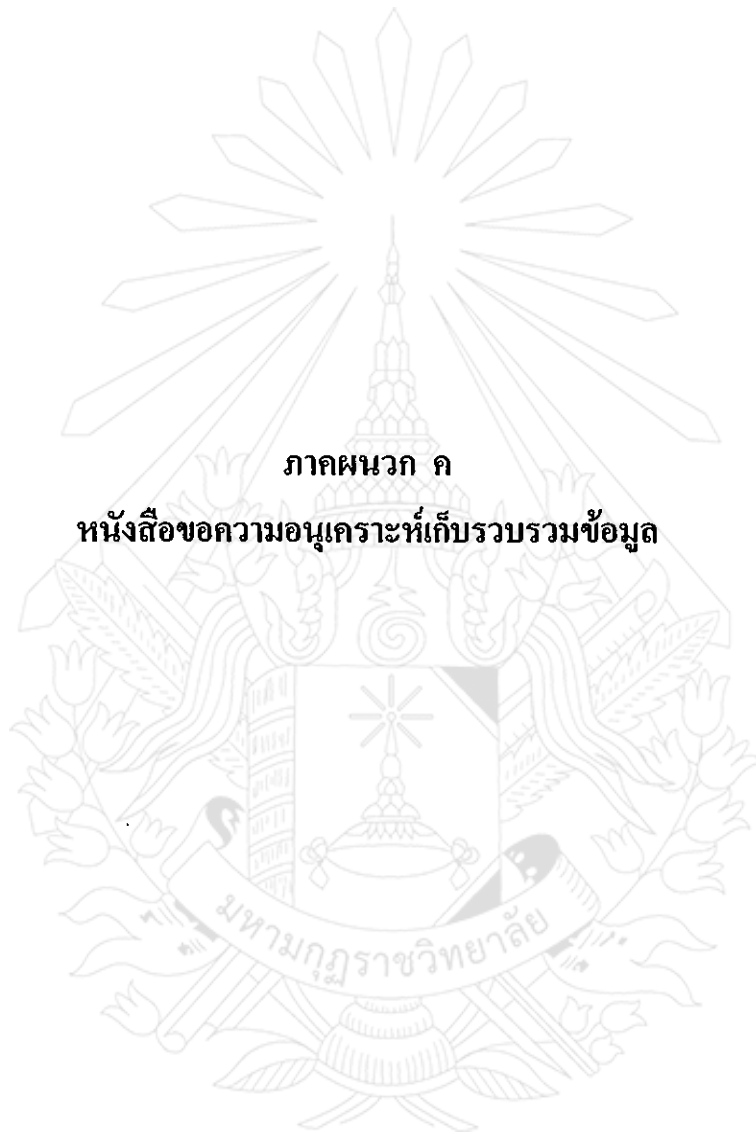
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 6015/ว ๒๖๖

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๖ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร **ปลัด อบต.หนองหิน**

ด้วย นายสรเพชร ทำชาพร สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองหิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ของ การศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอดความอนุเคราะห์ให้ นักศึกษา ดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับ ท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

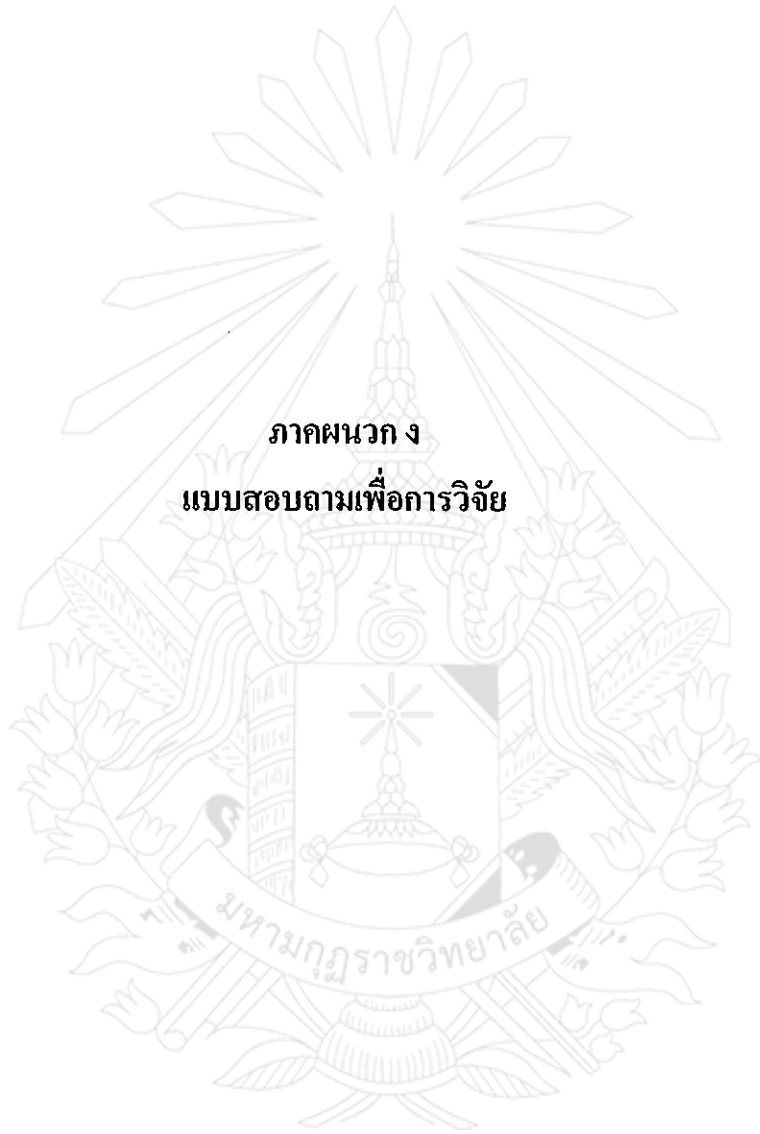
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูง ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

นายสรเพชร ทำชาพร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

๑. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

๒. อายุ

[ ] ต่ำกว่า ๓๐ ปี

[ ] ๓๐ - ๕๐ ปี

[ ] เกิน ๕๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[ ] ปริญญาตรี

[ ] สูงกว่าปริญญาตรี



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนัก  
ทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่าน

ตัวอย่าง

ข้อ	การบริการของสำนักทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานทะเบียนตามหัวข้อต่อไปนี้มากน้อย เพียงใด					
๑.	ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม					
0	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน	✓				
00	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง		✓			

อธิบาย

ตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารของสำนักงานทะเบียน เรื่องการ  
ให้บริการมีความเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตัวอย่างข้อ 00 แสดงว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารของสำนักงานทะเบียน เรื่องการ  
จัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก



ข้อ	การบริการของสำนักทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม</b>						
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน					
๒.	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการ ทุกกลุ่มอาชีพ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ					
๕.	เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน					
๖.	เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตาม ระเบียบกำหนดกับทุกคน					
<b>๒. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา</b>						
๑.	มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน					
๒.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน					
๓.	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
๕.	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสม กับงาน					
๖.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว					
๗.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ข้อ	การบริการของสำนักทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๓. ด้านการบริการอย่างพอเพียง</b>						
๑.	มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง					
๒.	มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ					
๓.	จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
๔.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ					
๕.	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม					
๖.	มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียง					
๗.	มีช่องให้บริการอย่างเพียงพอ					
<b>๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
๑.	มีการบริการต่อเนื่องทุกชั้นตอน					
๒.	การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด					
๓.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง					
๕.	กรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน					

ข้อ	การบริการของสำนักทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
๑.	เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างใกล้ชิด					
๒.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว					
๓.	ข้อมูลบริการที่ได้รับเพียงพอ					
๔.	สามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้					
๕.	ข้อมูลประชากรเป็นปัจจุบัน					
๖.	การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ					
๗.	มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ					
๘.	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					



ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์  
จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้การบริการของสำนักทะเบียน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น  
ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง? โปรดให้ข้อเสนอแนะแต่ละด้านและครบทั้งห้าด้าน เพื่อเป็น  
แนวทางการพัฒนาการบริการต่อไป

๑. ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม

.....

.....

.....

๒. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา

.....

.....

.....

๓. ด้านการบริการอย่างพอเพียง

.....

.....

.....

๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

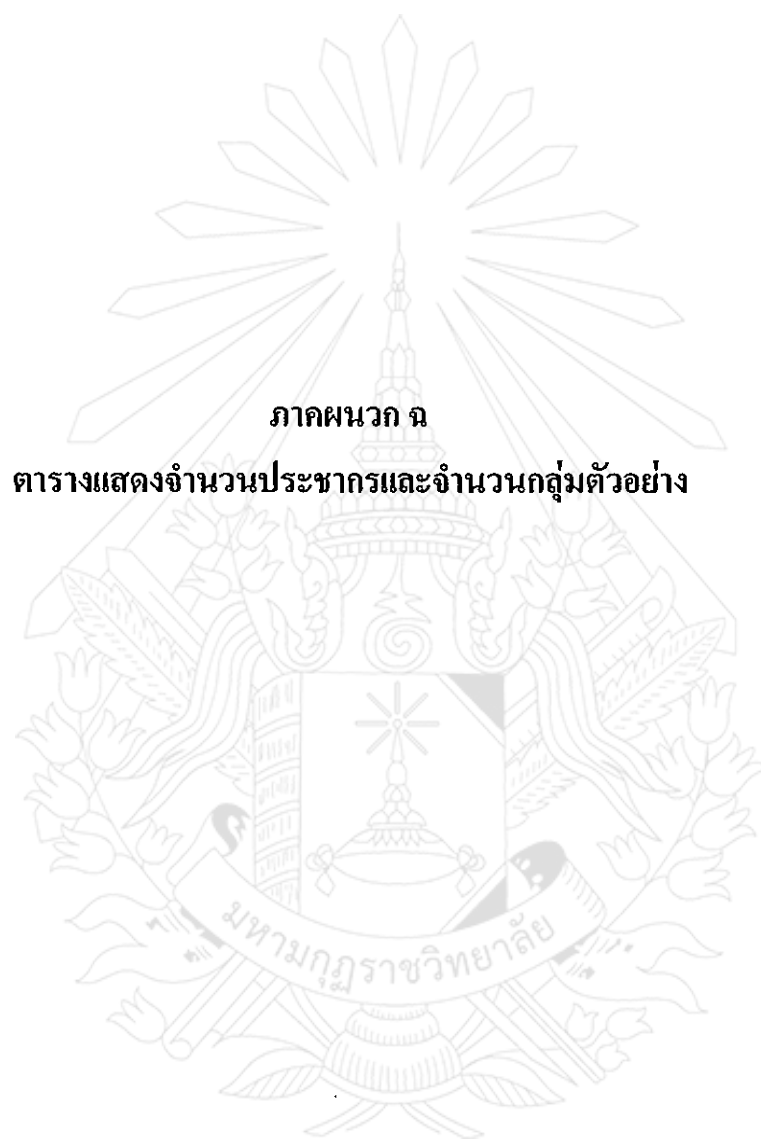


**ภาคผนวก จ**  
**คำอธิบายจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก (t-test) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ( $\alpha$ )

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
๑.	๒.๕๗	๑๘.	๔.๕๕
๒.	๓.๕๔	๑๙.	๓.๖๓
๓.	๓.๖๖	๒๐.	๓.๖๓
๔.	๒.๕๓	๒๑.	๑.๘๕
๕.	๓.๙๐	๒๒.	๑.๙๘
๖.	๓.๖๐	๒๓.	๒.๕๕
๗.	๓.๖๑	๒๔.	๑.๘๒
๘.	๓.๘๒	๒๕.	๑.๙๙
๙.	๒.๔๕	๒๖.	๓.๕๖
๑๐.	๓.๖๓	๒๗.	๒.๗๑
๑๑.	๒.๙๓	๒๘.	๑.๙๗
๑๒.	๒.๑๖	๒๙.	๒.๙๓
๑๓.	๒.๐๕	๓๐.	๒.๒๔
๑๔.	๓.๑๔	๓๑.	๓.๔๑
๑๕.	๓.๔๙	๓๒.	๒.๘๐
๑๖.	๒.๕๔	๓๓.	๓.๔๘
๑๗.	๒.๘๘		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = ๐.๘๒



ภาคผนวก ฉ

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๐	๑๐	๒๒๐	๑๔๐	๑๒๐๐	๒๕๑
๑๕	๑๔	๒๓๐	๑๔๔	๑๓๐๐	๒๕๓
๒๐	๑๕	๒๔๐	๑๔๘	๑๔๐๐	๓๐๒
๒๕	๒๔	๒๕๐	๑๕๒	๑๕๐๐	๓๐๖
๓๐	๒๘	๒๖๐	๑๕๕	๑๖๐๐	๓๑๐
๓๕	๓๒	๒๗๐	๑๕๙	๑๗๐๐	๓๑๓
๔๐	๓๖	๒๘๐	๑๖๒	๑๘๐๐	๓๑๖
๔๕	๔๐	๒๙๐	๑๖๕	๑๙๐๐	๓๒๐
๕๐	๔๔	๓๐๐	๑๖๙	๒๐๐๐	๓๒๒
๕๕	๔๘	๓๑๐	๑๗๕	๒๑๐๐	๓๒๖
๖๐	๕๒	๓๒๐	๑๘๑	๒๒๐๐	๓๓๑
๖๕	๕๖	๓๓๐	๑๘๖	๒๓๐๐	๓๓๕
๗๐	๕๙	๓๔๐	๑๙๑	๒๔๐๐	๓๓๘
๗๕	๖๓	๓๕๐	๑๙๖	๒๕๐๐	๓๔๑
๘๐	๖๖	๓๖๐	๒๐๑	๒๖๐๐	๓๔๖
๘๕	๗๐	๓๗๐	๒๐๕	๒๗๐๐	๓๕๑
๙๐	๗๓	๓๘๐	๒๑๐	๒๘๐๐	๓๕๔
๙๕	๗๖	๓๙๐	๒๑๔	๒๙๐๐	๓๕๗
๑๐๐	๘๐	๔๐๐	๒๑๗	๓๐๐๐	๓๖๑
๑๑๐	๘๖	๔๑๐	๒๒๖	๓๑๐๐	๓๖๔
๑๒๐	๙๒	๔๒๐	๒๓๔	๓๒๐๐	๓๖๗
๑๓๐	๙๗	๔๓๐	๒๔๒	๓๓๐๐	๓๖๘
๑๔๐	๑๐๓	๔๔๐	๒๔๘	๓๔๐๐๐	๓๗๐
๑๕๐	๑๐๘	๔๕๐	๒๕๔	๓๕๐๐๐	๓๗๕
๑๖๐	๑๑๓	๔๖๐	๒๖๐	๓๖๐๐๐	๓๗๗
๑๗๐	๑๑๘	๔๗๐	๒๖๕	๓๗๐๐๐	๓๗๙
๑๘๐	๑๒๓	๔๘๐	๒๖๙	๓๘๐๐๐	๓๘๐
๑๙๐	๑๒๗	๔๙๐	๒๗๔	๓๙๐๐๐	๓๘๑
๒๐๐	๑๓๒	๕๐๐๐	๒๗๘	๔๐๐๐๐	๓๘๒
๒๑๐	๑๓๖	๕๑๐๐	๒๘๕	๔๑๐๐๐๐	๓๘๔

ที่มา: บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ/นามสกุล : ศรเพชร ทำชาพร  
วัน/เดือน/ปี เกิด : ๒๗ มกราคม ๒๕๒๒  
ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ ๓๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์  
จังหวัดร้อยเอ็ด

### การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๔๗

: ศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### ตำแหน่ง

พ.ศ. ๒๕๔๗

: เจ้าหน้าที่ปกครอง งานการอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. ๒๕๕๕

: เจ้าหน้าที่สนับสนุนการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

