



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร :
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนท้องตั้นเทศบาลตำบล
บ้านโนนเวียง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

ศิริราชตะ ไชยดาพิทักษ์

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์ศึกษาระดับบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๑

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร :

ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

บ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด



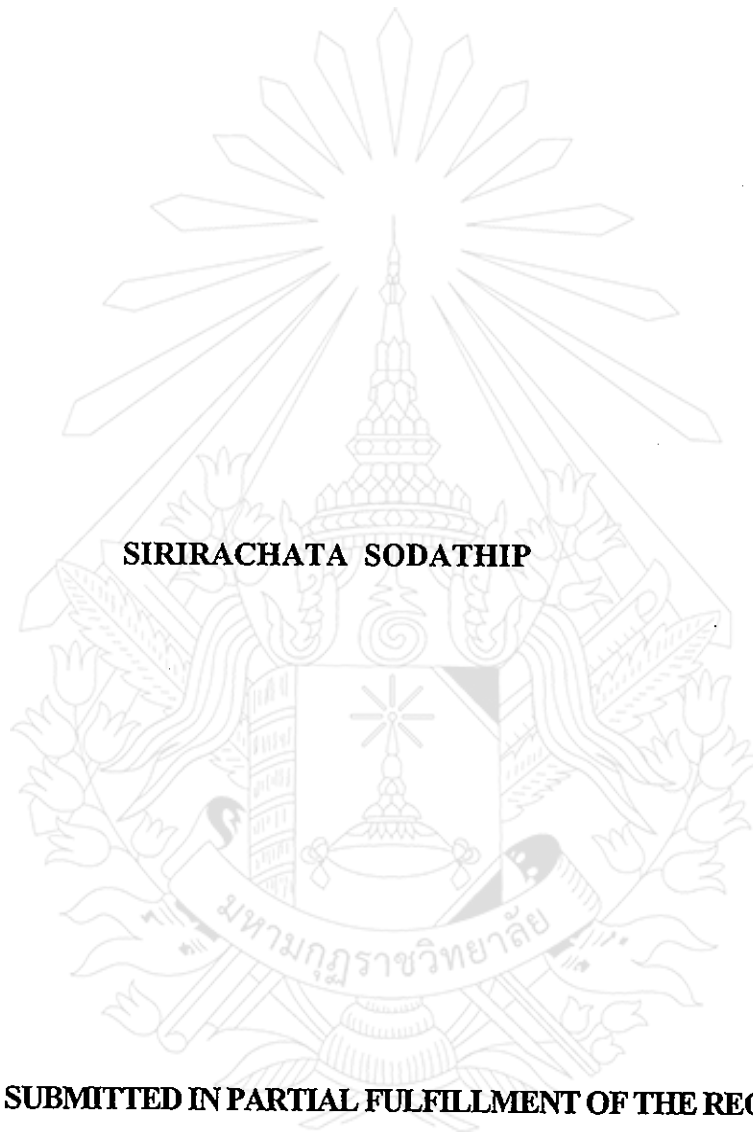
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๑

**PEOPLE'S SATISFACTION OF SERVICES OF HOUSEHOLD
REGISTRATION SECTION : A CASE STUDY OF BAN NIVES
MUNICIPALITY, THAWATBURI DISTRICT,
ROI-ET PROVINCE**



SIRIRACHATA SODATHIP

**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. 2551 (2008)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อนักศึกษา : ศิริระตะ โสดาทิพย์

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. อุดม พิริยสิงห์

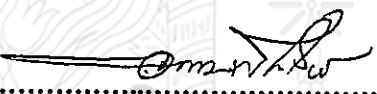
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : นาย ชงชัย เจริญนนท์

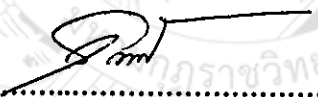
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

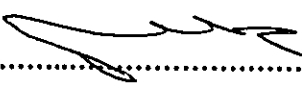
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รศ. อุดม พิริยสิงห์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(นาย ชงชัย เจริญนนท์)


..... กรรมการ
(พระสุทธิสารโสภณ)


..... กรรมการ
(รศ. ดร. สำเร็จ ยूरชัย)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : **People's Satisfaction of Services of Household Registration Section :
A Case Study of Ban Nives Municipality, Thawatburi District, Roi-Et
Province**

Student's Name : **Sirirachata Sodathip**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Udom Piriyasing**

Co-Advisor : **Mr. 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. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Udom Piriyasing
..... Advisor
(Assoc. Prof. Udom Piriyasing)

T. Charoennon
..... Co - Advisor
(Mr. Thongchai Charoennon)

P. Suttthisarasophon
..... Member
(Phrasutthisarasophon)

Samreg Yurachai
..... Member
(Assoc. Prof. Dr. Samreg Yurachai)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	: ศิริรัชตะ โสคาทิพย์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รศ. อุดม พิริยสิงห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: นายธงชัย เจริญนนท์
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๐

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีสองกลุ่มคือ กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน ๓ คน และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑๘๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และไม่มีโครงสร้าง และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๘ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสังเคราะห์และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดห้องบริการประชาชนที่ชั้นล่าง โดยอาศัยงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี พื้นที่บริการ ๑๒๐ ตารางเมตร ได้จัดเตรียมวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร มีเจ้าหน้าที่บริการจำนวนสี่คน โดยปฏิบัติหน้าที่ตามหลักสี่ประการ คือ ตรงต่อเวลา ยึดกฎหมาย บริการรวดเร็ว มีอัธยาศัยดี ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และประชาชน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

Thematic Title : **People's Satisfaction of Services of Household Registration Section :
A Case Study of Ban Nives Municipality, Thawatburi District,
Roi-Et Province**

Student's Name : **Sirirachata Sodathip**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Udom Piriyasing**

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

Academic Year : **B.E. 2550 (2007)**

ABSTRACT

This thematic paper's objectives aimed to study people's satisfaction toward rendering services of Household Registration Section of Ban Niwes Municipality, Thawatburi district, Roi Et province. Samplers were comprised of two groups, i.e. those of three service providers and 180 service recipients. The tool used for collecting data was interview handouts with structured and unstructured patterns and five rating scale questionnaires with its reliability for the whole issue of 0.98. Data were synthetically analyzed and processed by making use of the computerized programme. Statistics utilized encompassed : frequencies, percentage, mean and standard deviation.

Research findings were:

Office of Household Registration Section mentioned above had provided the room to facilitate people at the first floor with its service area of 120 square metres by sharing the space of the same dimension with its owner, Household Section of Thawatburi District Office. It was equipped with necessary supplies and pieces of steel furniture including some other facilities to a fair extent. Four office staffs were at people's disposal to render services; they performed their duties following four principles: punctuality, attachment to laws, rapid services and good human relationship, honesty to their duties

People's satisfaction toward the office's services was at the middle level. When each of aspects was taken into account, four aspects were found at the middle level, arranging in descending order, i.e. office staff's rendering services, equality of rendering services, swiftness for rendering services, and convenience of premises respectively.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนให้คำแนะนำ เป็นอย่างดีมา โดยตลอด

ขอขอบพระคุณ รศ. อุดม พิริยสิงห์ และนายธงชัย เจริญนนท์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ถ่ายทอด ความรู้ แนวคิด แนววิเคราะห์ การตรวจสอบแก้ไข ตำราตรวจเขียนอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจน ให้กำลังใจ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบนมัสการขอขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้เมตตาตรวจสอบ แก้ไข รูปแบบและรูปเล่ม จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตานุชาแก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูง ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น

ศิริรัชตะ โสดาทิพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๑๘
๒.๓ สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์	๒๒
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๗
๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๓๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินงานวิจัย	๓๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	๓๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๓
๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๔
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๖

	จ
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๖
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๓๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๕๒
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๕๒
๕.๒ อภิปรายผล	๕๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๕๖
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๕๖
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๕๗
บรรณานุกรม	๖๐
ภาคผนวก	๖๔
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๖๕
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	๖๗
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๗๑
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์	๗๓
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	๗๑
ภาคผนวก ฉ ภาพถ่ายการสัมภาษณ์	๗๕
ประวัติผู้วิจัย	๘๒

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ	๔๓
ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ	๔๓
ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา	๔๔
ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอาชีพ	๔๕
ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล บ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	๔๖
ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล บ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๔๗
ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมและรายข้อ	๔๘
ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล บ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๔๘
ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล บ้าน นิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ	๕๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นการปกครองรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ มาตรา ๗ วรรค ๒ บัญญัติไว้ว่าให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติแห่งกฎหมายนี้และกฎหมายอื่น^๑ ซึ่งถือว่าเทศบาลเป็นหน่วยการปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตชุมชนเมืองมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๖ จนถึงปัจจุบัน มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๔๗๖ และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการ บริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารการปกครองตนเองของเทศบาล และได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ ตามระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ โดยยกฐานะ สุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม ๓๕ แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ

ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. ๒๕๔๐

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๒ ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน ๕๗๕ แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลและ ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบ งานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งขึ้นใหม่และมีระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียน อำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น^๒

งานทะเบียนราษฎรถือเป็นงานที่มีความสำคัญต่องานระบบราชการ กล่าวคือ เป็นงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางกฎหมาย เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษา สิทธิและหน้าที่ของประชาชน และเป็นข้อมูลสำคัญทางสถิติ เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติเพื่อนำมาประมวลผล

^๑ แก้วสรร อติโพธิ, รวมกฎหมายปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ประกายพริ้ง, ๒๕๒๓), หน้า ๘๖.

^๒ กรมการปกครอง, “การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจากสุขาภิบาล”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๔, (อัดสำเนา).

วิเคราะห์และวิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ งานทะเบียนเป็นงานเกี่ยวกับการจัดบันทึกการข้อมูลของราษฎร อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิด ตาย ช้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านซึ่งเป็นพื้นฐานงานทะเบียนอื่นๆ อีกด้วย^๔

และในปี ๒๕๓๖-๒๕๓๗ ที่ผ่านมากรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางที่สำคัญ คือ การปรับปรุงรูปแบบ และขั้นตอนการให้บริการการแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน ลดขั้นตอนหรือการขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน การปรับปรุงพัฒนาดังกล่าวนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน แต่ผลจากการศึกษาที่ผ่านมาแล้วยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กรมการปกครองได้กำหนดไว้ ผู้ให้บริการนั้นยังประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้เกิดความล่าช้า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ที่ประชาชนเข้ารับบริการ

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง โดยยกฐานะจากสุขาภิบาลบ้านนิเวศน์ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งมีเนื้อที่การปกครองทั้งสิ้น ๒,๑๔๕ ตารางกิโลเมตร ทั้งนี้มีหน่วยงานที่ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานอยู่หกฝ่าย คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และกองการประปา โดยงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สังกัดสำนักปลัดเทศบาล มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากไม่มีสำนักงานทะเบียนราษฎรอย่างเป็นทางการ ยังต้องอาศัยสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอธวัชบุรี เป็นที่ให้บริการไปพลางก่อน อาจทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกและเกิดความไม่พึงพอใจได้

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการบริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปรับปรุงงานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้สนองตอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

^๓กรมการปกครอง, “สำนักบริหารงานทะเบียน คู่มือ ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๐, (อัครา).

^๔กรมการปกครอง, “คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๕, (อัครา).

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้คือ

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็นสี่ด้านดังนี้

- ๑) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๓) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
- ๔) ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

๑) ประชากร

ได้แก่ ผู้ให้บริการจำนวน ๔ คน และประชาชนผู้มารับบริการของงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ตามสถิติในเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ (ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้วิจัยใช้เก็บข้อมูลจริงในปี พ.ศ. ๒๕๕๐) จำนวน ๔๕๐ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามวิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จำนวน ๑๘๐ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะพื้นที่ภายในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๔.๓ นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ผู้วิจัยกำหนดคตินิยมศัพท์เฉพาะดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสี่ด้าน คือ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำบอกขั้นตอนและมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดการให้บริการ มีเอกสารแบบฟอร์มที่อ่านง่ายสะดวกต่อการกรอกมีเครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัย งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยวาจาที่สุภาพ มีท่าทีเป็นกันเอง แสดงความเอาอกเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย มีการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและมีความสามารถมีความโปร่งใสในการทำงาน

ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง มีการจัดลำดับการบริการบัตร(คิว) เจ้าหน้าที่มี อธิษาศัยดี พูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำคอยอำนวยความสะดวก เอาใจใส่กับผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามและแสดงความคิดเห็นกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน

ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่อ มีโต๊ะเก้าอี้นั่งเขียนคำร้อง มีโต๊ะวางเอกสาร มีที่พักรอรับบริการ ภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาไว้คอยบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการของงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล และพนักงานเทศบาล

นายทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง (ปลัดเทศบาลตำบล)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง (พนักงานส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับ ๓ ที่ได้รับการแต่งตั้ง)

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร หมายถึง (พนักงานเทศบาลผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร)

สำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตในเขตท้องถิ่น ให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และอาจมอบอำนาจให้ปลัดอำเภอคนใดคนหนึ่งปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนอำเภอได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตปกครองท้องถิ่นๆ ปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และอาจมอบอำนาจให้ผู้ช่วยหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายได้แก่การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

เทศบาล หมายถึง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้ หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ระบบการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ให้บริการ การกำหนดเจ้าหน้าที่ให้บริการ การจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และหลักปฏิบัติในการให้บริการ

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร” ผู้วิจัยได้ศึกษา และทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒.๓ สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการและผู้ศึกษาการวิจัยได้ให้ความหมายและแนวคิดทฤษฎี ดังนี้คือ

จรรยา ไชยสร และคณะ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้อง (Need) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ *

สจี้ โพรปักษ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกันนั้น สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลงเพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของ

*จรรยา ไชยสร และคณะ, “ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยแลนด์สแมลต์ติ้งแอนดรีไฟนิง จำกัด (ไทยชาร์โก้)”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๖, หน้า ๕๕.

มนุษย์ ถ้ามุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการของสังคมและความเป็นอิสระ ความตึงเครียดต่าง ๆ ก็จะลดลงคนก็จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น^๒

ราณี เขาวนปรีชา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง

๑) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

๒) เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ

๓) ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พอใจนั่นเอง

๔) ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

๕) เป็นคุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

๖) ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

๗) ความต้องการ (Need) ได้บรรจุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

๘) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ^๓

^๒ ศจี โปธิปักษ์, ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : ภาสารักษาคินแดน, ๒๕๓๘), หน้า ๒๑.

^๓ ราณี เขาวนปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตต์”, วิทยานิพนธ์วิทยาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๘, หน้า ๓๓.

๒.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือ ไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด^๔

มณีวรรณ ตันไทย ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ^๕

สมชัย เลิศทีวีวงศ์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำความคาดหวังของลูกค้ำเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบห้าด้าน ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

^๔สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๐, หน้า ๑๒.

^๕มณีวรรณ ตันไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๓, หน้า ๖๖-๖๘.

๒) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง การบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^๖

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น ๒ ด้าน คือ

๑) ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

๒) ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ^๗

กันต์เดล และเนลสัน เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือ แก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

^๖สมชัย เลิศทิววงศ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”, การศึกษาด้วยตนเองบริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๓๕.

^๗อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๘-๙.

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวาระใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น ๓ ระยะดังนี้

ระยะที่ ๑ ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ ๒ ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ ๓ หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ^๔

๒.๑.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิทย์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน บริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้พบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง สถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมารับบริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การ

^๔Gundllet, James H. and Reid P. Nelson, A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service, อังโน สมชัย เลิศพิจิวงค์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”, การศึกษาดัชนีของบริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๔๐.

ให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่คุณรับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในส่วนที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นความพึงพอใจหรือไม่ก็พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ^๕

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

๒.๑.๔ ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ

๑) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไปมาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ ๕ ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ ๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ ๒ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

^๕ สุรศักดิ์ นาดิว, “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๔, หน้า ๑๐.

ขั้นที่ ๓ ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการขั้นที่ ๓ เมื่อความต้องการในขั้นที่ ๑ และ ๒ ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ ๔ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ ๕ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ ๑ ถึงขั้นที่ ๔ ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน^{๑๑}

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก ๒ ประการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำ ไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปเพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป

^{๑๑}เอกชัย กี่สุขพันธ์, การบริหารทักษะและการปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๘), หน้า ๑๒๑.

๒) ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีสองปัจจัย

ในปี ค.ศ.๑๙๕๕ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้รวมความคิดของเทย์เลอร์ (Taylor) และของมาสโลว์ นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจมากที่สุด ผลงานของเฮิร์ซเบิร์ก ชื่อว่าทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation Hygiene Theory) โดยมีสมมุติฐานของทฤษฎี กล่าวไว้ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกแบบที่หนึ่งว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) และแบบที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

๒. สิ่งจูงใจ องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

๒.๑ ลักษณะงาน (Job Itself)

๒.๒ ความก้าวหน้า (Advancement)

๒.๓ การยอมรับ (Recognition)

๒.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility)

๒.๕ สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement)

๓. ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

๓.๑ สภาพการทำงาน (Working Conditions)

๓.๒ นโยบายบริษัท (Company Policies)

๓.๓ ความมั่นคง (Job Security)

๓.๔ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)

๓.๕ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)

๓.๖ การนิเทศงาน (Supervision)

๓.๗ สถานภาพตำแหน่ง (Status) **

ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ

นอกจากนั้นปัจจัยภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางองค์การที่จะช่วยรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้โดยมีข้อสมมุติว่าจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การทุกคนเหมือนกันทั้งหมด แนวความคิดนี้ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อปัจจัยต่างๆเหล่านั้น เฮิร์ซเบิร์ก

** เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๑-๑๒๓.

ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร และแบ่งปัจจัยออกเป็น ๒ ประการ คือ

๑) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

๒) ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งมักจะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยสุขลักษณะจิตก็เพราะที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

แนวคิดการเสริมพลัง

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่าถ้าการไม่มีความพอใจในการทำงานไม่ได้หมายความว่ามีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉย ๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์กรที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงได้ แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอคนที่ไม่มี ความไม่พอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่มีความพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว คือแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมพลัง (Reinforcement) เป็นแนวความคิดที่เน้นการให้รางวัลการเสริมพลังเพื่อการจูงใจ โดยมีความเห็นว่ามนุษย์จะกระทำการใด ๆ ที่รู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทน บี. เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงานเพื่อหาทางทำให้วิธีการให้รางวัลได้ผล โดยพิจารณาถึงส่วนประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือภาวะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
๒. การตอบสนองสิ่งเร้า หมายถึง พฤติกรรม หรือการทำงาน
๓. ตัวเสริมพลัง หมายถึง รางวัลตอบแทนทางบวก ซึ่งจะให้ได้ก็ต่อเมื่อมีพฤติกรรมหรือการทำงานดีและเหมาะสม

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยที่จะทำให้เกิด ความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความมุ่งหวังในความสำเร็จในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการได้รับผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจและแรงกระตุ้นจากการบริการที่ดีจนสนองตอบความพึงพอใจ

๓) ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็กเคลแลนด (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. ๑๙๔๐ นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็กเคลแลนด (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่างๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Tactic Appreciation Test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนนะว่า เขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็กเคลแลนด ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็นสามเรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่สามประการคือ^{๑๒}

๑. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement : Nact) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการ สิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

๒. ความต้องการผูกพัน (Needs for Affiliation : Naff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์และสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

๓. ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for Power : Npower) ได้แก่ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็กเคลแลนด จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคน และคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงาน และปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคล ได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็กเคลแลนด ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้สองประการ คือ

ประการที่ ๑ ความต้องการ Nach : Npower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้าย ๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

^{๑๒} สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์, “ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษาอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๔, หน้า ๑๖.

ประการที่ ๒ ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคลแลนค์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ Nach เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับ การตอบสนองด้าน Nach สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

๔) ทฤษฎี ๓ ไอ (Theory of Triple)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ทฤษฎี ๓ ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือปัจจัยแห่งสามประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี ๓ ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

๑. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

๒. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหามาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

๓. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาารมณ์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองเอาไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อ ได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไปบางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้^{๑๑}

จากการศึกษาทฤษฎี ๓ ไอ แล้ว ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่าเกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้น

^{๑๑}วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, ๒๕๔๔), หน้า ๕๖-๕๗.

ยังเป็นการจูงใจกระทำเพื่อความพอใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการด้วยคุณภาพลง

๕) ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วรูม (V.H. Vroom) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่นำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ (Valance) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ ๒ ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว^{๑๔}

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่เกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

^{๑๔}Vroom, V. H. Work and Motivation, อ้างใน มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๓, หน้า ๖๕.

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบายงานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง^{๑๔}

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม^{๑๕}

สงครามชัย สีทองดี ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายของลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

^{๑๔}ศิริพร ตันติพลวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘), หน้า ๑๒.

^{๑๕}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖-๗.

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นกระแฉ่งและกระตื้นหรือรันทขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง^{๑๑}

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

๒.๒.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

๑) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความจริงเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

๓) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

^{๑๑} สงคราม ตีทองดี, การจัดการคุณภาพสาธาณณะสุข, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔.

ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษที่ไว้ใส่ของ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

๕) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น^{๑๔}

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

๒) ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล^{๑๕}

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕-๘.

^{๑๕} พิภพ อุดม, “การตลาดสำหรับธนาคาร”, บริหารธุรกิจ, ปีที่ ๑๗ เล่มที่ ๖๖ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๓๗): ๖๒-๖๕.

๒.๒.๔ การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

การเก็บข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจอาจใช้เครื่องมือในการจัดเก็บได้หลายวิธี
ศาสตราจารย์ไชยสมบัติ ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

๒) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

๓) สังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง^{๒๐}

วิธีความพึงพอใจต่อบริการนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับการบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

^{๒๐}ศาสตราจารย์ไชยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), ๒๕๔๓, หน้า ๓๘.

๕) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ^{๒๐}

๒.๓ สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

๒.๓.๑ สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยยกฐานะจากสุขาภิบาลบ้านนิเวศน์ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๔๒ มีพื้นที่ ๒.๔๑๕ กิโลเมตร ซึ่งทางทิศตะวันออกจากจังหวัดร้อยเอ็ด โดยติดจังหวัดร้อยเอ็ด ๑๐ กิโลเมตร มีระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร ๕๓๖ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ^{๒๑} ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดบ้านป่าดิว
ทิศใต้	จรดบ้านเหล่าแกม
ทิศตะวันออก	จรดบ้านอุ่มเม้า
ทิศตะวันตก	จรดโรงเรียนบ้านนิเวศน์

๒.๓.๒ เขตการปกครอง

แบ่งออกเป็น ๕ หมู่บ้าน ๘๓๖ ครัวเรือน ดังนี้

หมู่ที่ ๑	บ้านนิเวศน์	มี ๒๕๒	ครัวเรือน
หมู่ที่ ๒	บ้านจอมพล	มี ๒๓๓	ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑๓	บ้านตะโมม	มี ๕๑	ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑๔	บ้านธวัชชัย	มี ๑๘	ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑๕	บ้านนิเวศน์	มี ๒๐๒	ครัวเรือน

๒.๓.๓ ประชากร

จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๔๗ มีจำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๕๕ คน แยกเป็นชาย จำนวน ๑,๓๒๐ คน เป็นหญิง จำนวน ๑,๓๓๕ คน

๒.๓.๔ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

^{๒๐}มติวรณ ดัน ไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๑๕.

^{๒๑}สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, “วารสารเผยแพร่ข่าวสารเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๘”, ร้อยเอ็ด : ทันใจการพิมพ์, ๒๕๔๘, (อค์สำเนา).

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนหลายด้านด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในชุมชน ดังนี้

๑.๑) จัดสร้างถนนคอนกรีต, ลาดยาง ภายในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

๑.๒) ก่อสร้างรางระบายน้ำและท่อระบายน้ำเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วม

๑.๓) จัดให้มีการปรับภูมิทัศน์บริเวณสถานที่ราชการต่าง ๆ อาทิ บริเวณหน้าอำเภอ, หน้าสถานีตำรวจ, สถานีอนามัย เพื่อสนับสนุนการเป็นอำเภอนำร่องของอำเภอธวัชบุรีในด้านการจัดภูมิทัศน์

๒) โครงการอบรมธรรมะผู้สูงอายุและกิจกรรมธรรมะสังฆจร

โครงการอบรมธรรมะผู้สูงอายุและกิจกรรมธรรมะสังฆจรเป็นหนึ่งในงานส่งเสริมด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ด้านศาสนาและพิธีกรรมแก่ผู้สูงอายุในชุมชน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้สูงอายุในชุมชนอีกด้วย

๓) งานส่งเสริมด้านการศึกษา

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ได้จัดให้มีโครงการส่งเสริมการศึกษา ดังต่อไปนี้คือ

๓.๑) โครงการเข้าค่ายอบรมธรรมะที่โรงเรียนบ้านนิเวศน์

๓.๒) สนับสนุนอาหารกลางวัน โรงเรียนบ้านนิเวศน์

๓.๓) จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่โรงเรียนบ้านนิเวศน์

๔) จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน ๒๕ เครื่อง พร้อมปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนพัฒนาวิชาการศึกษาพื้นฐาน และพัฒนาแหล่งข้อมูลวิชาการชุมชนที่โรงเรียนบ้านนิเวศน์

๕) โครงการอาหารปลอดภัย

โครงการนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าต่าง ๆ มีความสนใจในเรื่องความปลอดภัยของการบริโภคอาหารตลอดจนการประกอบอาหารที่มีความสะอาดปราศจากสารปนเปื้อนที่จะเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

๖) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

ปัจจุบันศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ มีจำนวนเด็กนักเรียนจำนวน ๗๐ คน และมีครูจำนวน ๓ คน ซึ่งทางศูนย์ได้จัดซื้อการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ให้แก่เด็กเล็ก นอกจานั้นยังจัดให้มีอาหารกลางวันและนมสำหรับเด็กเล็ก โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอีกด้วย

๗) งานส่งเสริมด้านการสาธารณสุข

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนางานบริการด้านสาธารณสุขชุมชน โดยจัดให้มีงานส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

๗.๑) จัดกิจกรรมส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุข ๔ ชุมชน

- ๑.๒) จัดบริการตรวจรักษาโรคผู้สูงอายุในชุมชน
- ๑.๓) จัดให้มีการกำจัดขยะโดยการฉีดพ่นยาและแจกจ่ายทรายอะเบท
- ๑.๔) จัดบริการฉีดวัคซีนและแมวเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- ๑.๕) ส่งเสริมโครงการอาหารปลอดภัย
- ๑.๖) ส่งเสริมการเดินแอโรบิกออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

ทั้งนี้ทางเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลฯ มีการจัดการด้านสาธารณสุขมูลฐานที่คืบหน้าได้ว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่งซึ่งทางเทศบาลได้ดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่องสืบไป

๘) ส่วนราชการของเทศบาล

เทศบาลได้กำหนดส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้กำหนดส่วนราชการของเทศบาลเพื่อให้เหมาะสมกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตลอดจนปริมาณและคุณภาพงาน ได้กำหนดส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการประปาและกองการศึกษา

๒.๓.๕ สภาพของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีสำนักงานอยู่ที่ถนนแจ้งสนิท ได้จัดห้องบริการประชาชนที่ชั้นล่างโดยอาศัยงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอธวัชบุรี พื้นที่ ๑๒๐ ตารางวา ได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรดังนี้

๑) การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาล หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- ๑.๑) เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดามารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- ๑.๒) เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- ๑.๓) เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. ๑/๑) ให้กับบิดามารดาไปแจ้งเกิดต่อบุคคลทะเบียนท้องถิ่น
- ๑.๔) เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อบุคคลทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่
- ๑.๕) ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันเกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน ๓๐ วัน กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๒) การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตายผิดธรรมชาติ 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

เมื่อคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออกหรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

๓.๑) ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

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

๔) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

๔.๑) กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕ (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๕)

๔.๒) กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

๔.๓) กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐาน

และไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

๔.๔) กรณีอ้างถึงว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

๔.๕) กรณีเค็้กอนาถา

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

๔.๑๒.๑) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออก
 สูติบัตรฉบับนั้น

๔.๑๒.๒) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียน
 ที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

๔.๑๒.๓) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียน
 ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

๔.๑๒.๔) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้อง
 ที่สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

๕) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

๕.๑) กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า ๑ แห่ง

๕.๒) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมิชอบ

๕.๓) กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

๕.๔) กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

๖) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรเอกสารการทะเบียนราษฎร
 ที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

๖.๑) ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้าน

๖.๒) สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

๖.๓) มรณบัตรและทะเบียนคนตาย

๖.๔) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของ
 ประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสาร
 ที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ
 ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับปี พ.ศ. ๒๔๙๙ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๑๕ ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

๗) การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแบ่งออกได้ ๒ ประเภท 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) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา ๖ ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา ๑๔ ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

๘) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

๘.๑) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีจำบ้านครอบครองและหมายรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

๘.๒) บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ยกสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณีถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้ในกลุ่มต่าง ๆ ประกอบดังนี้คือ

ประทุมพร พลายเมือง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลนครอุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ รายได้และสถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ รายได้และสถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ การให้บริการเป็นกันเอง

รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่ง เทศบาลนครอุบลราชธานี ควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขต เทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญคือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไป”^{๒๓}

ภาวีกา เลาวัลย์ศิริ “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ๑๐ ด้าน คือ ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการเอาใจใส่ ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการให้คำอธิบาย ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการรักษา ชื่อเสียง ด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานเทศบาลบ้านเหลื่อมทั้ง ๑๐ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้าน การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน และด้านการให้ คำอธิบาย โดยมีข้อเสนอให้พนักงานเทศบาลบริการประชาชนอย่างเสมอภาค และมีกรให้คำแนะนำ เพิ่มขึ้น แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องการจัดเก็บภาษี”^{๒๔}

กานแก้ว เปี้ยมมหากุล “ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก ปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านบริการทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ ด้านการให้บริการ ด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านการให้บริการด้วยการอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง ด้าน

^{๒๓}ประทุมพร พลายเมือง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์), ๒๕๔๖, ๑๐๔ หน้า.

^{๒๔}ภาวีกา เลาวัลย์ศิริ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบล บ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา”, รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, ๘๖ หน้า.

มาตรฐานของการบริการมี ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการรับบริการ ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม ด้านการบริการด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย”^{๒๕}

ปราโมทย์ ครอบงูทรและคณะ “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น โดยศึกษาความพึงพอใจในสี่ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X = ๗๒.๗๔$) และรองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ($X = ๖๗.๔๗$) และจากผลการพิจารณาในรายชื่อในของแต่ละด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจอย่างยิ่งสองข้อ คือการนำระบบบัตรคิวมาใช้และเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย ด้านผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับพอใจทุกข้อ ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจสองข้อ คือ ป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ และเอกสารแนะนำบริการต่างๆ ส่วนข้อที่สอบถามเกี่ยวกับสายด่วนเพื่อสอบถามข้อมูลพบว่าไม่พึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจทุกข้อ”^{๒๖}

วรารณ บุตระพรหม “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง”^{๒๗}

ศิรินารถ บัวสอน “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน

^{๒๕} กาบแก้ว เปี่ยมมหากุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๕, ๑๐๐ หน้า.

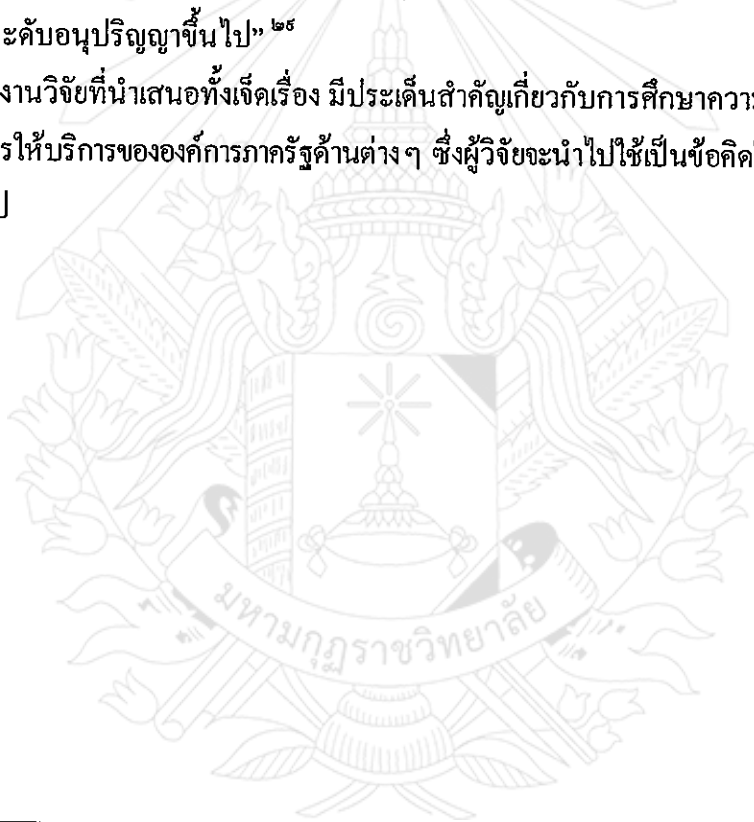
^{๒๖} ปราโมทย์ ครอบงูทร และคณะ, “รายงานการวิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น”, รายงานการวิจัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๕, ๑๕๔ หน้า.

^{๒๗} วรารณ บุตระพรหม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”, ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๗, ๕๘ หน้า.

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ^{๒๔}

สุพัฒนา ทิพนก “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ๕ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรมและนิติธรรม และหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรม มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัวและอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษาพึงพอใจมากกว่าระดับอนุปริญญาขึ้นไป”^{๒๕}

โดยสรุป งานวิจัยที่นำเสนอทั้งเจ็ดเรื่อง มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การภาครัฐด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้เป็นข้อคิดในการวิเคราะห์และอภิปรายต่อไป



^{๒๔}ศิรินารด บัวสอน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๘, ๑๑๐ หน้า.

^{๒๕}สุพัฒนา ทิพนก, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๕, ๑๐๕ หน้า.

๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจาก สมชัย เลิศทีจิวงศ์^{๓๐} และมณีวรรณ ต้นไทย^{๓๑} มาสร้างขึ้นเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรพื้นฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล
๑. เพศ
๒. อายุ
๓. ระดับการศึกษา
๔. อาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
๑. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
๔. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

^{๓๐} สมชัย เลิศทีจิวงศ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”, การศึกษาด้วยตนเองบริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๓๕.

^{๓๑} มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๖๖-๖๘.

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็น การวิจัยแบบผสม (Mixed Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่ง ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มประชากรเป็น ๒ กลุ่ม คือ
กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ผู้ให้บริการ

ประชากร ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างผู้มีหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๔ คน โดยเป็นผู้ให้บริการเพียง ๓ คน คือ ปลัดเทศบาล ๑ คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอีก ๒ คน ส่วนนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนดนโยบาย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างผู้มีหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล บ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๔ คน

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ผู้รับบริการ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติผู้รับบริการในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ จำนวน ๔๕๐ คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการ
คำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ° ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ ๐.๐๕

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{450}{1+450(0.05^2)}$$

$$n = 180$$

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ได้ศึกษาระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้
เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ใช้สัมภาษณ์ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
จำนวน ๑ คน พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒ คน แบบสัมภาษณ์แบบไม่มี
โครงสร้าง (Unstructured Interview) ใช้สัมภาษณ์นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัด
ร้อยเอ็ด เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๑ คน

กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ ผู้รับบริการ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเครื่องมือที่ใช้
ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวน

° พิมพ์จรชัย นามวัฒน์, การบริหารและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
และสิ่งแวดล้อม, ๒๕๓๘), หน้า ๒๑-๒๒ .

วรรณกรรมและเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้แบ่งลักษณะของแบบสอบถาม ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) รวมทั้งหมด จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้านสี่ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน ๑๐ ข้อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๐ ข้อ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ จำนวน ๑๐ ข้อ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำนวน ๑๐ ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Technique) ซึ่งมีห้าระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ๕ ระดับ คือ คะแนน ๕ หมายถึง มากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง มาก คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง น้อย คะแนน ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๑ ศึกษา ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางพื้นฐานในการออกแบบเครื่องมือวิจัย

๓.๓.๒ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและเครื่องมือในการวิจัยและเทคนิคในการรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจห้าระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด^๒ และการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง (Structured and Unstured Interview)^๓

๓.๓.๓ กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยพิจารณาถึงปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัยว่า มีข้อมูลอะไรบ้างที่ต้องการทราบ เพื่อให้ได้รับข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

^๒บุญชม ศรีสะอาด, การพัฒนาการทำวิทยานิพนธ์, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๖), หน้า ๓๕.

^๓ทิพยากิจวิจารณ์, วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ๒๕๔๕), หน้า ๑๘๕.

๓.๓.๔ ร่างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ทั้งในส่วนของ กลุ่มที่ ๑ ผู้ให้บริการและกลุ่มที่ ๒ ผู้รับบริการ โดยกำหนดให้คำถามมีความครอบคลุมระบบ การให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งสี่ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

๓.๓.๕ นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามทั้งในส่วนของกลุ่มที่ ๑ ผู้ให้บริการ และกลุ่มที่ ๒ ผู้รับบริการ เสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเหมาะสม ความครอบคลุม เนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

๓.๓.๖ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ดังนี้

๑) รศ. ดร. เศชา ใจกลาง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

๒) รศ. (พิเศษ) ดร. จรัส พยัคฆราชศักดิ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหารวมทั้งวิทยาการวิจัย

๓) นายณรงค์ พดกษชาติ ตำแหน่ง นักบริหารงานเทศบาล ๗ วุฒิศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

๓.๓.๗ แก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๓.๓.๘ จัดพิมพ์เฉพาะแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน

๓.๓.๙ นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าสหพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมตามวิธีการคำนวณค่าสหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ได้ข้อคำถาม ๔๐ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (Pearson's Simple Correlation Coefficient) ระหว่าง ๐.๕๓-๐.๕๓

๓.๓.๑๐ นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๕๘

๓.๓.๑๑ พิมพ์แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ถึงนายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตประกอบกิจการการศึกษาและขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๒ เมื่อได้รับหนังสืออนุมัติจากเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตประกอบกิจการการศึกษาและขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

- ๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสัมภาษณ์ทุกฉบับ
- ๒) จำแนกข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- ๓) วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นสำคัญที่กำหนดไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะ
- ๔) เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

๓.๕.๒ ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ข้อมูลตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูล บรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ

ข้อมูลตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายด้านทั้งสี่ด้าน และรายชื่อของแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบ่งเป็น ๕ ระดับคะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ผู้ศึกษานำมาตรวจคะแนนและแปลความหมายดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้คะแนน	๕	คะแนน
มาก	กำหนดให้คะแนน	๔	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้คะแนน	๓	คะแนน
น้อย	กำหนดให้คะแนน	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้คะแนน	๑	คะแนน

และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยแล้ว เปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้^๔

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๖.๑ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

๒) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

๓.๖.๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่

- ๑) ค่าร้อยละ (Percentage)
- ๒) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ๓) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

^๔วิเชียร เกตุสิงห์, การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺, (นนทบุรี : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา), ๒๕๓๔, หน้า ๓๔.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ระบบการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล บ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจการแปลความหมายผู้วิจัย จึงได้ดำเนินการดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งเป็นข้อมูลของผู้ให้บริการ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะของข้อมูลเชิงคุณภาพ และส่วนที่สองเป็นข้อมูลของผู้รับบริการ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้บริการในลักษณะของข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลสองตอน คือ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล พนักงานเทศบาล ผู้ให้บริการ จำนวนสี่คน ซึ่งปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะของงานบริการ ทั้งสี่ด้านได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ส่วนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการในเชิงปริมาณ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมดสองตอน คือ

ตอนที่ ๑ หาความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ ๒ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะของการบริการสี่ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓.๑ ระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ผู้ให้บริการทั้งหมดเป็นเพศชายจำนวนสี่คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๒-๕๒ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ และมีอายุ ๒๗ ปีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ประกอบอาชีพพนักงานจ้าง และข้าราชการการเมือง ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์ ปลัดเทศบาล พนักงานเทศบาล ผู้ให้บริการ จำนวนสี่คน ซึ่งปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะของงานบริการ ทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

๑) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสรุปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ดำเนินการจัดหา แบบพิมพ์ และคำร้องต่าง ๆ วัสดุสำนักงาน ครุภัณฑ์ ในส่วนของคอมพิวเตอร์สำหรับจัดเก็บข้อมูลทางทะเบียนราษฎรและปฏิบัติงานสำนักบริหารการทะเบียน

กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าของและรับผิดชอบในการจัดหาและพัฒนาโปรแกรมการใช้งาน^๑ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ให้คำแนะนำจำนวนสามคน มีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีป้ายบอกจุดขั้นตอนต่าง ๆ มีนโยบายการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงจากเดิมเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการและทำให้สัมภาษณ์พนักงานเทศบาลคนหนึ่งว่า

“...ได้จัดเตรียมแบบฟอร์มแบบพิมพ์และคำร้องต่างๆให้พร้อมเพื่อเป็นการไม่ยุ่งยากง่ายต่อการกรอกรายละเอียดและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ...”^๒

คล้ายคลึงกับคำให้สัมภาษณ์นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์ คือ

“...การให้บริการต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพประชาชนต้องมีความประทับใจในการได้รับบริการ...”^๓

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยทั่วไปทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ได้มีนโยบายในการให้บริการยึดหลักประชาชนต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก ให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์จึงกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

๒.๑) ตรงต่อเวลา

๒.๒) รักษามาตรฐานและระเบียบกฎหมาย

๒.๓) บริการรวดเร็วและมีอัธยาศัยที่ดี

๒.๔) ซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่และประชาชน^๔

และคำให้สัมภาษณ์พนักงานเทศบาลคนหนึ่งว่า

“...เจ้าหน้าที่ต้องแสดงความเอาอกเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีมารยาทดีในการให้บริการ...แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย มีการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อผู้รับบริการด้วยความชำนาญและมีความสามารถมีความโปร่งใสในการทำงาน...”^๕

^๑สัมภาษณ์ นายณรงค์ พุฒยชาติ, ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^๒สัมภาษณ์ นายคงเดช สุ่มมาตย์, พนักงานเทศบาล, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^๓สัมภาษณ์ นายยงยุทธ ทิพย์วัฒน์, นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^๔สัมภาษณ์ นายณรงค์ พุฒยชาติ, ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^๕สัมภาษณ์ นายนิคม นันทรัตน์, พนักงานเทศบาล, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

คล้ายคลึงกับคำให้สัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์คือ

“...ต้องแสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส มีศิลปะในการพูด และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจ... ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมีไหวพริบในการสนทนาและวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุภาพ พุดจา อ่อนน้อม กริยาเรียบร้อย...”^๖

๓) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีนโยบายในการให้บริการยึดหลักประชาชนต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก ให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก มีความยุติธรรมในการบริการ มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีดังนี้

๓.๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น

๓.๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยบรรดาคณะเจ้าหน้าที่ของรัฐถือปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบวิชาชีพสุจริต

๓.๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

๓.๔) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นได้

๓.๕) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน

๓.๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม^๗ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์^๘ ว่า

“...ต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันใน

^๖สัมภาษณ์ นายขงยุทธ ทิพย์วัฒน์, นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^๗สัมภาษณ์ นายณรงค์ พดุกษชาติ, ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^๘สัมภาษณ์ นายขงยุทธ ทิพย์วัฒน์, นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ไม่ใช่สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่ม หรือกลุ่มใด
ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ ...”

คล้ายคลึงกับคำให้สัมภาษณ์พนักงานเทศบาลคนหนึ่ง คือ

“...หลักความเสมอภาคต้องคำนึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุดอย่าให้เกิดความ
เหลื่อมล้ำในการให้บริการ...”

๔) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดห้องบริการ
ประชาชนที่ชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอธวัชบุรี มีพื้นที่บริการ ๑๒๐ ตารางเมตร ร่วมกับสำนักงานที่ว่าการ
อำเภอธวัชบุรี มีการจัดห้องบริการดังนี้

- ๔.๑) จัดให้มีห้องให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๔.๒) จัดให้มีป้ายแผนภูมิอัตราค่าลงเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
- ๔.๓) จัดให้มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร
- ๔.๔) จัดให้มีแผ่นป้ายแนะนำจุดบริการต่างๆ
- ๔.๕) มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการ^{๑๑}

ดังคำให้สัมภาษณ์ของพนักงานเทศบาลคนหนึ่ง ว่า

“...มีการจัดทำแผนผังสำนักงาน ป้ายบอกทิศทางสถานที่ให้บริการ มีป้ายแสดง
ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละประเภทและอัตราค่าธรรมเนียม
ที่ชัดเจน มีที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ มีบริการน้ำดื่มที่สะอาดและมีห้องสุขา
(ร่วม) ไว้บริการ...”^{๑๒}

คล้ายคลึงกับคำให้สัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์^{๑๓} คือ

“...สถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องมีทำเลและที่ตั้งที่เหมาะสม ต้องมีสถานที่นั่งรอ
รับบริการเพียงพอ มีการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
อาคารสถานที่มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ...จึงเป็นเรื่องสำคัญ...”

^{๑๑}สัมภาษณ์ นายนิคม นันทรัตน์, พนักงานเทศบาล, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^{๑๒}สัมภาษณ์ นายณรงค์ พฤษชาติ, ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^{๑๓}สัมภาษณ์ นายคงเดช สุ่มมาตย์, พนักงานเทศบาล, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

^{๑๔}สัมภาษณ์ นายชยยุทธ ทิพย์วัฒน์, นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์, ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

๔.๓.๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการในเชิงปริมาณ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมดสองตอน คือ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะของการบริการสี่ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง ๑-๔

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘๗	๔๘.๓๐
หญิง	๕๓	๕๑.๗๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๔๐ คน เป็นหญิง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐ เป็นชาย จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ		
๑๕-๒๐ ปี	๕	๒.๘๐
เกิน ๒๐-๓๐ ปี	๒๑	๑๕.๗๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๐๔	๕๗.๘๐
๔๑ ปี ขึ้นไป	๕๐	๓๕.๗๐
รวม	๑๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๘๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๐ รองลงมาอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ อายุเกิน ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๐ และอายุ ๑๕-๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖	๘.๘๐
มัธยมศึกษา	๔๖	๒๕.๖๐
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	๕๑	๒๘.๓๐
ปริญญาตรี	๖๖	๓๖.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕๐
รวม	๑๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๘๐ คน ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๐ รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกรรม	๓๕	๒๑.๗๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๕	๒๗.๒๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๑	๒๘.๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๒	๒๓.๓๐
อื่น ๆ (ระบุ)	๔	๒.๒๐
รวม	๑๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๘๐ คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๐ รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐ ตามลำดับ



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏดังตาราง ๕-๕
 ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ลำดับ ที่	การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๓๗	๐.๖๗	ปานกลาง
๒.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๔๖	๐.๖๓	ปานกลาง
๓.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	๓.๔๐	๐.๖๓	ปานกลาง
๔.	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	๓.๒๐	๐.๖๘	ปานกลาง
รวม		๓.๓๖	๐.๖๕	ปานกลาง

(N = ๑๘๐)

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ลำดับ ที่	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการคอยแนะนำอย่างเพียงพอ	๓.๒๕	๐.๖๗	ปานกลาง
๒.	มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำบอกขั้นตอนการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๓๑	๐.๗๖	ปานกลาง
๓.	เอกสารที่ได้รับถูกต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	๓.๔๕	๐.๖๗	ปานกลาง
๔.	มีป้ายบอกจุดการใช้บริการต่างๆอย่างเพียงพอ	๓.๑๔	๐.๗๔	ปานกลาง
๕.	ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๔๗	๐.๖๕	ปานกลาง
๖.	ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการคว่น เช่นแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย มีความเหมาะสม	๓.๔๘	๐.๖๓	ปานกลาง
๗.	งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม	๓.๕๑	๐.๖๒	มาก
๘.	ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่างๆมีอย่างเหมาะสม	๓.๕๑	๐.๖๔	มาก
๙.	มีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม	๓.๑๒	๐.๗๓	ปานกลาง
๑๐.	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้รับความรวดเร็วเหมาะสม	๓.๔๒	๐.๖๔	ปานกลาง
รวม		๓.๓๗	๐.๖๗	ปานกลาง

(N = ๑๘๐)

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวนแปดข้อ ส่วนอีกสองข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

มีสองข้อ คือ งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสมและความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่างๆ มีอย่างเหมาะสม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือมีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมและรายข้อ

ลำดับ ที่	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	๓.๕๑	๐.๕๕	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	๓.๕๗	๐.๖๐	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	๓.๕๓	๐.๖๕	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ	๓.๔๓	๐.๖๕	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๓.๓๗	๐.๖๕	ปานกลาง
๖.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่	๓.๔๒	๐.๖๒	ปานกลาง
๗.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่องานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	๓.๔๖	๐.๖๔	ปานกลาง
๘.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๓.๕๒	๐.๖๓	มาก
๙.	เจ้าหน้าที่เปิด โอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการซักถามและแสดงความคิดเห็น	๓.๓๗	๐.๖๗	ปานกลาง
๑๐.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่อย่างทั่วถึง	๓.๔๑	๐.๖๐	ปานกลาง
รวม		๓.๔๖	๐.๖๓	ปานกลาง

(N = ๑๘๐)

จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวนหกข้อ ส่วนอีกสี่ข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ทำที่เป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่เปิด โอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการซักถาม และแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ลำดับที่	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม	๒.๘๒	๐.๗๔	ปานกลาง
๒.	เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	๓.๔๕	๐.๖๑	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างชัดเจน	๓.๔๘	๐.๖๑	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	๓.๔๕	๐.๖๐	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	๓.๔๕	๐.๖๒	ปานกลาง
๖.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	๓.๔๕	๐.๖๐	ปานกลาง
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน	๓.๔๗	๐.๖๐	ปานกลาง
๘.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	๓.๔๘	๐.๖๒	ปานกลาง
๙.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	๓.๔๔	๐.๖๒	ปานกลาง

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๐.	เจ้าหน้าที่เปิด โอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมใน การซักถามและแสดงความคิดเห็นทุกกลุ่มอาชีพ เท่าเทียมกัน	๓.๔๐	๐.๖๔	ปานกลาง
รวม		๓.๔๐	๐.๖๓	ปานกลาง

(N = ๑๘๐)

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค
ของการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสิบข้อ
มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีสามข้อ คือ เจ้าหน้าที่ได้ให้
ความเสมอภาคกับผู้รับบริการกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ
เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
คือ การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัด ได้เหมาะสม

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ลำดับที่	ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน	๓.๑๑	๐.๗๔	ปานกลาง
๒.	สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร มีเก้าอี้นั่งโต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารเพียงพอ	๓.๒๕	๐.๖๑	ปานกลาง
๓.	การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรจัดได้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๓๒	๐.๖๒	ปานกลาง
๔.	ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรมีแสงสว่างเพียงพอและปลอดโปร่งดี	๓.๑๗	๐.๗๓	ปานกลาง
๕.	ห้องสุขา (ส้วม)มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน	๓.๑๒	๐.๗๓	ปานกลาง
๖.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละขั้นตอนจัดได้ดี เดินทางไปมาสะดวก	๓.๒๔	๐.๖๔	ปานกลาง
๗.	สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ	๓.๑๓	๐.๗๐	ปานกลาง
๘.	ความสะดวกของห้องทะเบียนนำใช้บริการ	๓.๑๘	๐.๖๖	ปานกลาง
๙.	ความสะดวกของห้องสุขา (ส้วม) นำใช้บริการ	๓.๑๕	๐.๗๐	ปานกลาง
๑๐.	สถานที่บริการเหมาะสมเอื้อต่อการให้บริการ	๓.๒๔	๐.๖๒	ปานกลาง
รวม		๓.๒๐	๐.๖๗	ปานกลาง

(N = ๑๘๐)

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสิบข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรจัดได้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นชายจำนวนสี่คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๒-๕๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕ สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๑) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสรุปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ดำเนินการจัดหา แบบพิมพ์และคำร้องต่าง ๆ วัสดุสำนักงาน ครุภัณฑ์ ในส่วนของคอมพิวเตอร์สำหรับจัดเก็บข้อมูลทางทะเบียนราษฎรและปฏิบัติงานสำนักบริหารการทะเบียน กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าของและรับผิดชอบในการจัดหาและพัฒนาโปรแกรมการใช้งาน มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ให้คำแนะนำ จำนวนสามคน มีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีป้ายบอกจุดขั้นตอนต่าง ๆ มีนโยบายการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงจากเดิมเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ได้มีนโยบายในการให้บริการยึดหลักประชาชนต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก

ให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์จึงกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

- ๒.๑) ตรงต่อเวลา
- ๒.๒) รักษามาตรฐานและระเบียบกฎหมาย
- ๒.๓) บริการรวดเร็ว และมีอัธยาศัยที่ดี
- ๒.๔) ซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่และประชาชน

๓) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีนโยบายในการให้บริการยึดหลักประชาชนต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก ให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก มีความยุติธรรมในการบริการ มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีดังนี้

- ๓.๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น
- ๓.๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงกล้าให้เจ้าหน้าที่ของรัฐถือปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบวิชาชีพสุจริต
- ๓.๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
- ๓.๔) หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นได้
- ๓.๕) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน
- ๓.๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

๔) ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดห้องบริการประชาชนที่ ชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอธวัชบุรี มีพื้นที่บริการ ๑๒๐ ตารางเมตร ร่วมกับสำนักงานที่ว่าการอำเภอธวัชบุรี มีการจัดห้องบริการดังนี้

- ๔.๑) จัดให้มีห้องให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย

- ๔.๒) จัดให้มีป้ายแผนภูมิอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร
- ๔.๓) จัดให้มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร
- ๔.๔) จัดให้มีแผ่นป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ
- ๔.๕) เก้าอี้นั่งรอให้บริการ

๕.๒.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปีสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๒) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

๒.๑) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวนแปดข้อ ส่วนอีกสองข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสมและความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่างๆมีอย่างเหมาะสม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม

๒.๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวนหกข้อ ส่วนอีกสี่ข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีสองข้อคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการซักถามและแสดงความคิดเห็น

๒.๓) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสิบข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีสามข้อคือ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกันและเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม

๒.๔) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสิบข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือ การจัด ใ้บริการงานทะเบียนราษฎรจัด ได้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน

โดยสรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสองระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลางแต่ละระดับมีจำนวนและรายชื่อดังต่อไปนี้

ระดับมาก มีจำนวน ๖ ข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำคือ

๑. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
๒. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม
๔. งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม
๕. ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่างๆมีอย่างเหมาะสม
๖. เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้รับบริการด้วยวาจาที่สุภาพ

ระดับปานกลางมีจำนวน ๓๔ ข้อ ลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำไปหาสูง ๖ ข้อคือ

๑. การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม
๒. สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน
๓. มีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม
๔. ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน
๕. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ
๖. มีป้ายบอกจุดการใช้บริการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

๕.๒ อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและเห็นควรนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการวิจัย ปრაกฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

๑) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานที่ดั่งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๒ กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วย

การทะเบียนราษฎรซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ เป็นต้นมา ได้จัดห้องบริการประชาชนที่ ชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอ ราชบุรี มีพื้นที่บริการ ๑๒๐ ตารางเมตร ร่วมกับการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี สถานที่อาจจะคับแคบ แออัด ไม่มีการเว้นช่องสำหรับทางเดิน ดังนั้น การให้บริการจึงไม่สะดวกเท่าที่ควร

๒) พนักงานและเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวนสามคน ในจำนวนนี้ปฏิบัติงานให้บริการจริงในห้องเพียงสองคน บางครั้งเมื่อผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงอาจให้บริการได้ไม่เต็มที่

๓) จากเหตุผลในข้อ ๒) บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใดคนหนึ่งลาหรือไปราชการ และถูกขอตัวไปช่วยงานอื่น ยิ่งทำให้การให้บริการติดขัด ไม่สะดวกและรวดเร็วเท่าที่ควร

ในประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประทุมพร พลายเมือง ที่พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาวิกา เลาวัลย์ศิริ ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลบ้านเหลื่อมทั้ง ๑๐ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งผลการวิจัยของ กาบแก้ว เปี่ยมมหากุล ที่พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

๕.๒.๒ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดห้องบริการประชาชนที่ ชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอราชบุรี มีพื้นที่บริการ ๑๒๐ ตารางเมตร ร่วมกับการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี สถานที่อาจจะคับแคบ แออัด ไม่มีการเว้นช่องสำหรับทางเดิน ดังนั้น การให้บริการจึงไม่สะดวกเท่าที่ควร

๕.๒.๓ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

๑) เครื่องใช้สำนักงาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด จำนวน ๑ เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน ๔ เครื่อง ซึ่งมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่การให้บริการ

๒) เครื่องใช้สำนักงานมีอายุการใช้งานมานานจึงทำให้การทำงานล่าช้า

๓) เครื่องใช้สำนักงานเป็นเครื่องรุ่นเก่าล้าสมัย

๕.๒.๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

๑) การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยทั่วไปทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ได้มีนโยบายในการให้บริการยึดหลักประชาชนต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก ให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์จึงกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

๑) ตรงต่อเวลา

๒) รักษามาตรฐานและระเบียบกฎหมาย

๓) บริการรวดเร็ว และมีอัธยาศัยที่ดี

๔) ซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่และประชาชน

๒) เจ้าหน้าที่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรการให้บริการจึงมีความรู้ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ และมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการแก่ผู้รับบริการ

๓) เจ้าหน้าที่ยึดหลักจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ให้ความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนและประชาชนสามารถตรวจสอบได้ เสนอแนะความคิดเห็นในการให้บริการได้

๕.๒.๕ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

๑) งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ได้ใช้บัตรคิวเพื่อจัดลำดับผู้มาติดต่อก่อนหลัง เนื่องจากเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการแต่ละวันมีจำนวนไม่มากนัก จึงทำให้ผู้รับบริการบางคนลัดคิว จึงทำให้ผู้รับบริการคนอื่นไม่พอใจ

๒) เนื่องจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งมีความรู้จักคุ้นเคยสนิทสนมกันเป็นอย่างดี ดังนั้น การติดต่อจึงไม่ยึดระเบียบ ข้อบังคับ และพิธีรีตองเท่าใดนัก มักใช้ความคุ้นเคยและสนิทสนมแทน ทำให้ผู้รับบริการคนอื่น ๆ ไม่พอใจพฤติกรรมดังกล่าว

๕.๒.๖ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

๑) จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรมีขนาดเล็กเกินไปทำให้ผู้ติดต่อขอรับบริการมองเห็นไม่ชัดเจน

๒) ป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรมีจำนวนจำกัดเฉพาะบางจุดไม่ได้จัดไว้ทั่วทุกจุดที่ให้บริการ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งสี่ด้าน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒) ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น หากมีการปรับปรุงแก้ไข งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญ ในด้านนี้เป็นอันดับแรก

๓) เมื่อพิจารณารายละเอียดในระดับรายข้อแต่ละด้านทุกด้าน พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในข้อ การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัด ได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดระบบการให้บริการตามลำดับผู้รับบริการก่อนหลังเป็นเรื่องแรก

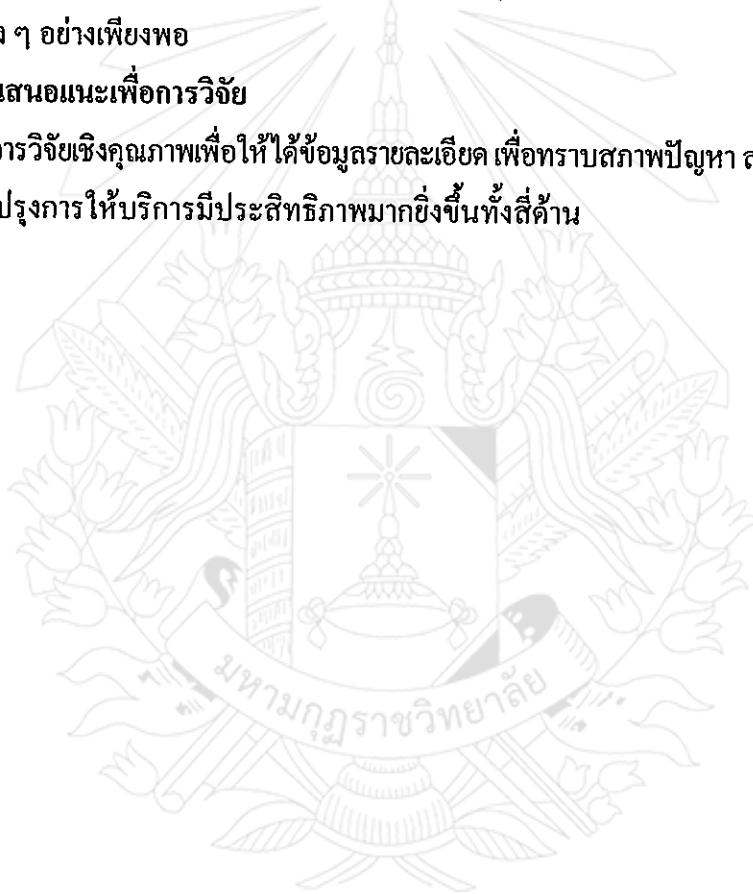
๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากจำนวน ๖ ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ มีอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ

ดังนั้น งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการให้บริการทั้ง ๖ ข้อ และพัฒนาเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

๕) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับปานกลาง จำนวน ๓๔ ข้อ ดังนั้น งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการทั้ง ๓๔ ข้อ โดยเฉพาะข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ๖ ลำดับคือ การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม สถานที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องาน ทะเบียนราษฎรชัดเจน มีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ มีป้ายบอก จุดการให้บริการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียด เพื่อทราบสภาพปัญหา สาเหตุ รวมทั้ง แนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งสี่ด้าน



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

แก้วสรร อติโพธิ. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ประกายพริก, ๒๕๒๓.

วีระพงษ์ เถลิงจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, ๒๕๔๔.

ศศิ โทธิปกรณ์. ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก้อั่งฉิ่ง. กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน, ๒๕๓๘.

ศิริพร ต้นดิษฐวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวง สาธารณสุข, ๒๕๓๘.

สงคราม ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

เอกชัย ก็สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๘.

๒) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์

กานแก้ว เปี่ยมมกุศล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕.

จรรยา ไชยสร และคณะ. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยแลนด์สเมลดิงแอนคี่ไฟนิ่ง จำกัด (ไทยชาร์โก้)”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๗.

ประทุมพร พลายเมือง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๔๖.

มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมฯ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓.

ราณี เชาวน์ปรีชา. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

วรภรณ์ บุตรพรหม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๖.

ศิรินารถ บัวสอน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูรพักตร์พิมาณ
อำเภอคูรพักตร์พิมาณ จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๘.

สาโรช ไชยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา
จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๓.

สุพัฒนา ทิพกนก. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
๒๕๔๕.

สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์. “ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่
ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร :
กรณีศึกษาอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

สุรศักดิ์ นาดวิล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

๓) การศึกษาด้วยตนเอง

สมชัย เลิศทิววงศ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์
จำกัด”. การศึกษาด้วยตนเองบริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๔.

๔) รายงานการศึกษาอิสระ

ภาวีกา เลาวัลย์ศิริ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา”. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

๕) รายงานการวิจัย

ปราโมทย์ ครอบงูทร และคณะ. “รายงานการวิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น”. รายงานการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

๖) บทความในวารสาร

พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร”, บริหารธุรกิจ. ปีที่ ๑๗ เล่มที่ ๖๖ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๓๗) : ๖๒-๖๕.

๗) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

กรมการปกครอง. “คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๕, (อัครสานา).

_____. “สำนักบริหารงานทะเบียน คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๐, (อัครสานา).

_____. “การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจากสุขาภิบาล”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๔, (อัครสานา).

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์. “วารสารเผยแพร่ข่าวสารเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๘”. ร้อยเอ็ด : ทั้ใจการพิมพ์, ๒๕๔๘, (อัครสานา).

๒. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Gundllet. James H. and Reid P. Nelson. A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service. New York : Prentice-Hall, 1997.

Vroom. V. H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964.

๓. สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นายคงเดช สุ่มมาตย์. พนักงานเทศบาล. ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

สัมภาษณ์ นายณรงค์ พฤษชาติ. ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์. ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

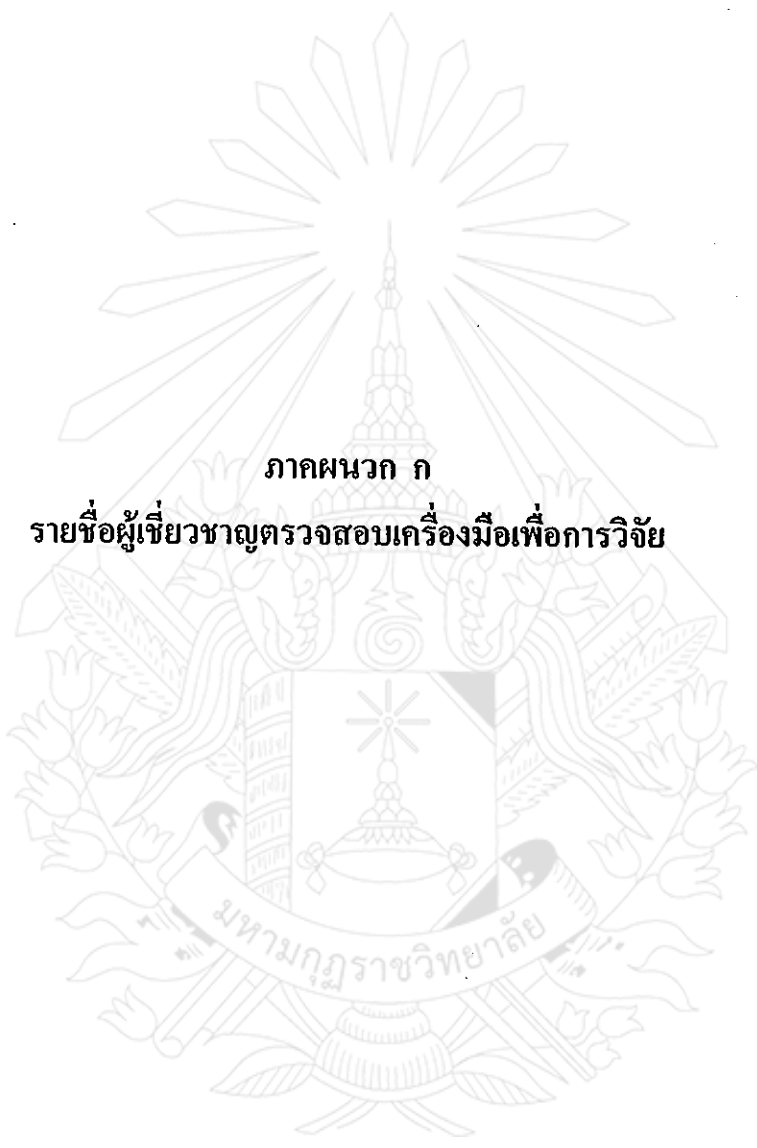
สัมภาษณ์ นายนิคม นันทรัตน์. พนักงานเทศบาล. ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.

สัมภาษณ์ นายขงยุทธ ทิพย์วัฒน์. นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์. ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑. ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง

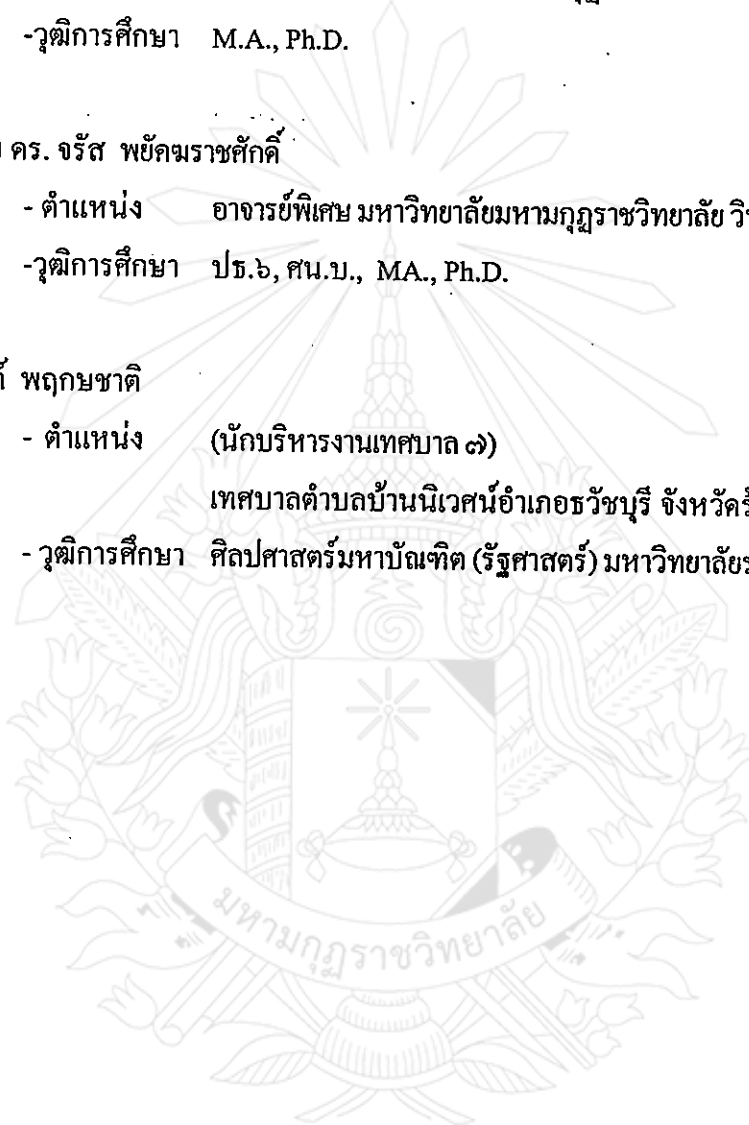
- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา M.A., Ph.D.

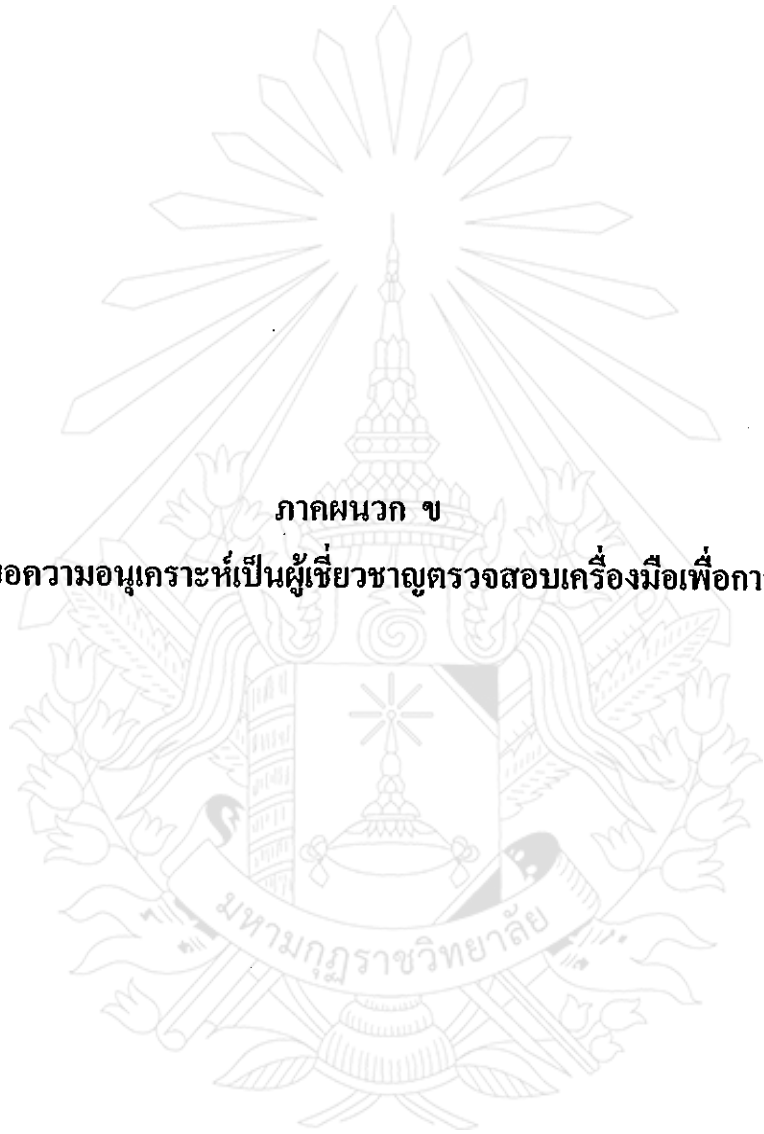
๒. รศ. พิเศษ ดร. จรัส พัทธมราชศักดิ์

- ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ปธ.๖, ศน.บ., MA., Ph.D.

๓. นายณรงค์ พฤษชาติ

- ตำแหน่ง (นักบริหารงานเทศบาล ๗)
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศร 6015/ว 581

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงสถาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

24 กันยายน 2550

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผศ. ดร. เศรษฐา ไชยกลาง

ด้วย นางสาวศิริรัชตะ โสคาทิพย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ 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 ศร 6015/ว 581



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

24 กันยายน 2550

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร.จรัส ษัตตมราษเดักดิ์

ด้วย นางสาวศิริรัชตะ โสดาทิพย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีการปกครอง มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด”
เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็น
ผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี 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)

Handwritten notes and signatures in Thai script, including a large signature and the text "โปรดพิจารณา" (Please consider) and "7/9/50" (7/9/50).



ที่ ศช 6015/ว 581

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

24 กันยายน 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายณรงค์ ฤกษ์งาม

ด้วย นางสาวศิริรัชตะ โสคาทิพย์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวิษณุ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

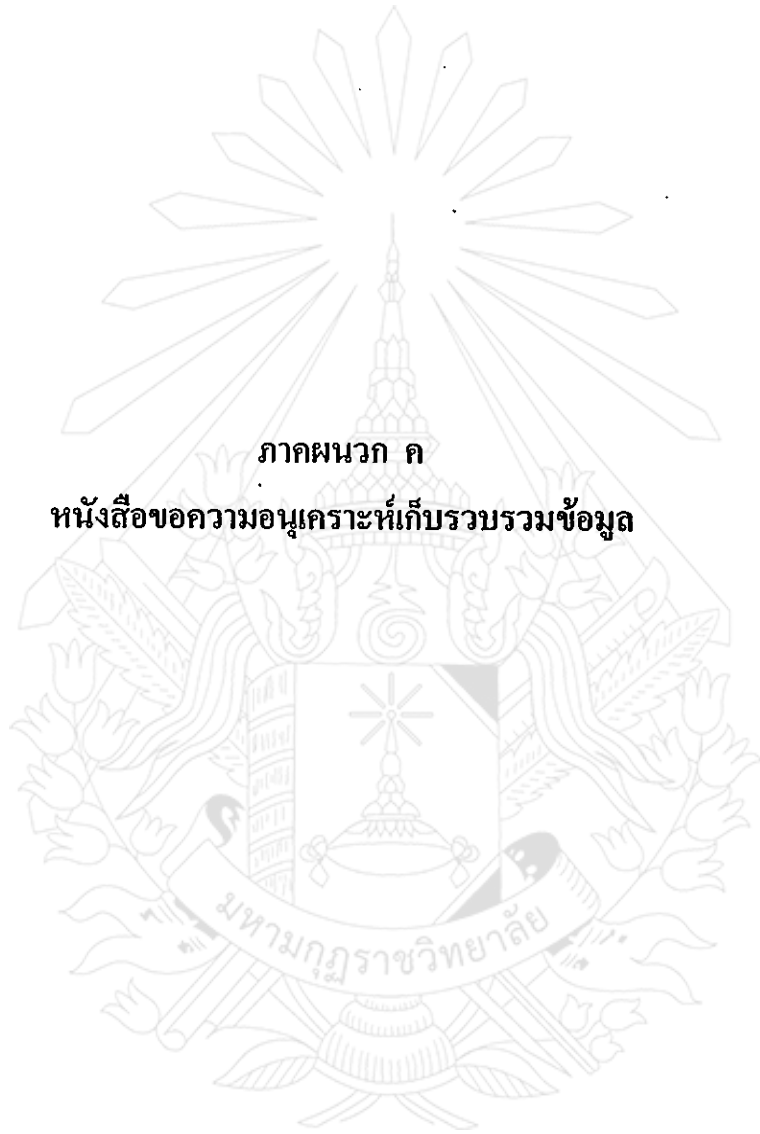
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

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 ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
 วิทยาลัย 3165
 หมู่ที่ 4 ถนนเลี่ยงเมือง
 ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

ที่ ศร 6015/ว 552

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
 ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๔ กันยายน 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล
 เจริญพร บารกเบญจเนตร ตำบลบ้านนิเวศน์


ด้วย นางสาวศิริรัชตะ โสดาทิพย์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย
 มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
 ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวิษณุ จังหวัดร้อยเอ็ด
 เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้ นักศึกษ
 ดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงาน
 ท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเครา
 จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

เรียน ท่านผู้รับทราบ

- ความ นร.ศิริรัชตะ โสดาทิพย์ นักศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
 เลขที่ ๓๑๖๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด (พระสุทธิสาร โสภณ)

ขอเจริญพร


เรียน นายกเทศมนตรี
 - เพื่อโปรดทราบ
 - ขอแจ้งขอรับทราบ

ทนายพิเศษ
 นาย ประจักษ์ วัฒนศิริ วัฒนศิริ
 วิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
 เพื่อทราบ

รองอธิการบดี
 ปฏิบัติการแทนอธิการบดี


 นายณรงก์ ศรี
 เปลื้อง
 ๒๕

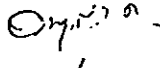
๒๕ กันยายน ๒๕๕๐

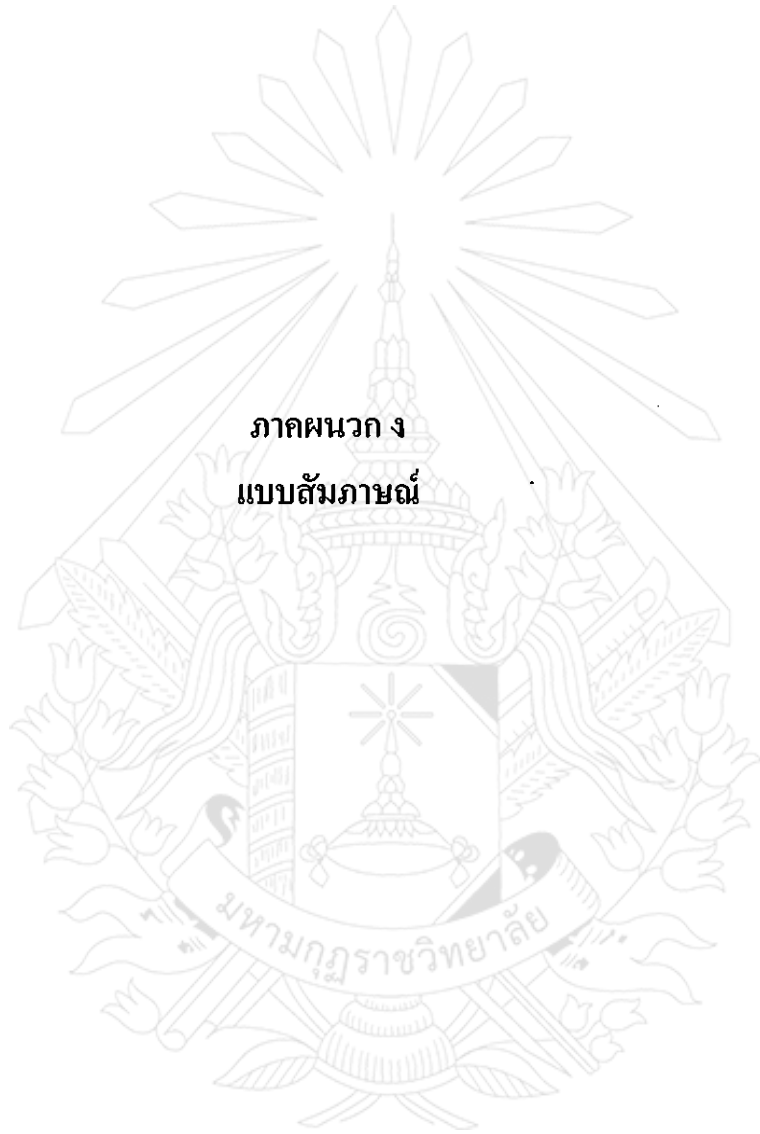
ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

http:// www.rec.mbu.ac.th


 นายณรงก์ ศรีเปลื้อง
 นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนิเวศน์
 ๒๕ กันยายน ๒๕๕๐



ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์

๓. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๕. หลักปฏิบัติในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล
บ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๖. อื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ชื่อ - สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....

อายุ.....ระดับการศึกษา.....อาชีพ.....

วัน เดือน ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....

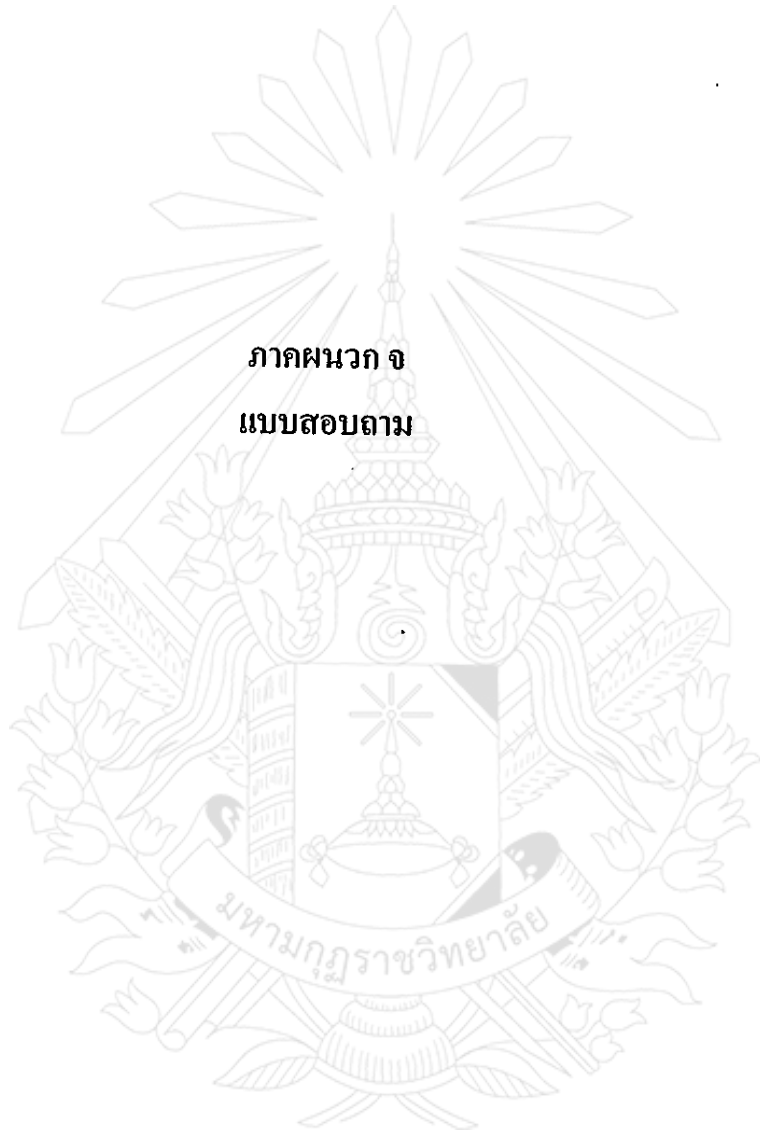
สถานที่ให้สัมภาษณ์.....

ชื่อ - สกุล ผู้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.

๖. อื่นๆ.....



ชื่อ - สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....
 อายุ.....ระดับการศึกษา.....อาชีพ.....
 วัน เดือน ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....
 สถานที่ให้สัมภาษณ์.....
 ชื่อ - สกุล ผู้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.



ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
สำหรับผู้รับบริการประกอบการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของผู้รับบริการที่อาจแตกต่างกันได้ ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงจะเป็นประโยชน์แก่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรมากยิ่งขึ้น

ศิริระตะ โสดาทิพย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตรการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() ๑๕-๒๐ ปี

() เกิน ๒๐-๓๐ ปี

() ๓๑-๔๐ ปี

() ๔๑ ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา

() อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

() อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

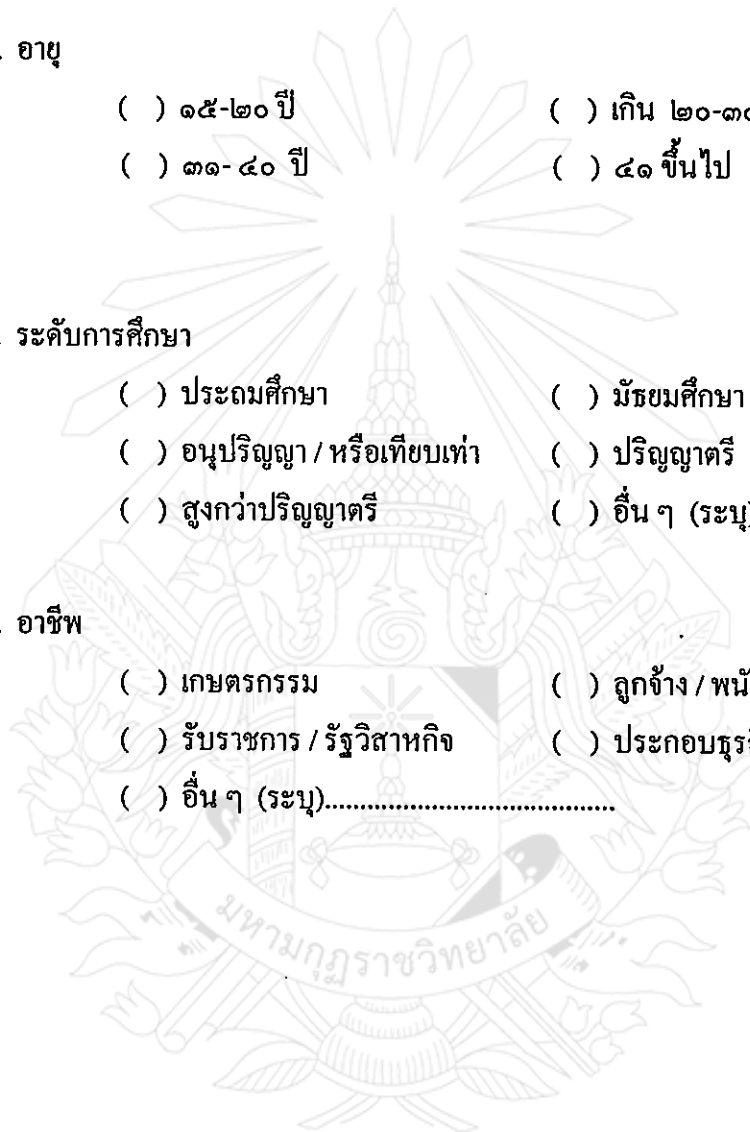
() เกษตรกรรม

() ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

() รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() อื่น ๆ (ระบุ).....



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในสี่ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจทางขวามือของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่มีความพึงพอใจตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	๕	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	๔	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	๓	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	๒	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	๑	คะแนน

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คอยแนะนำอย่างเพียงพอ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำบอกขั้นตอนการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
๓. เอกสารที่ได้รับถูกต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย					
๔. มีป้ายบอกจุดการใช้บริการต่างๆ อย่างเพียงพอ					
๕. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๖. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด่วน เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย มีความเหมาะสม					
๗. งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม					

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ มีอย่างเหมาะสม					
๙. มีเครื่องมือในการให้บริการทันสมัยรวดเร็วอย่างเหมาะสม					
๑๐. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้รับความรวดเร็วเหมาะสม					

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๑. เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้รับบริการด้วยวาจาที่สุภาพ					
๑๒. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ					
๑๓. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ					
๑๔. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ					
๑๕. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
๑๖. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่					
๑๗. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่องานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ					

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๘. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
๑๙. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการซักถามและแสดงความคิดเห็น					
๒๐. การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่อย่างทั่วถึง					

ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒๑. การจัดลำดับการบริการ(คิว)จัดได้เหมาะสม					
๒๒. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					
๒๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างชัดเจน					
๒๔. เจ้าหน้าที่มีอัตราสัปดาห์กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					
๒๕. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					
๒๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ					
๒๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน					

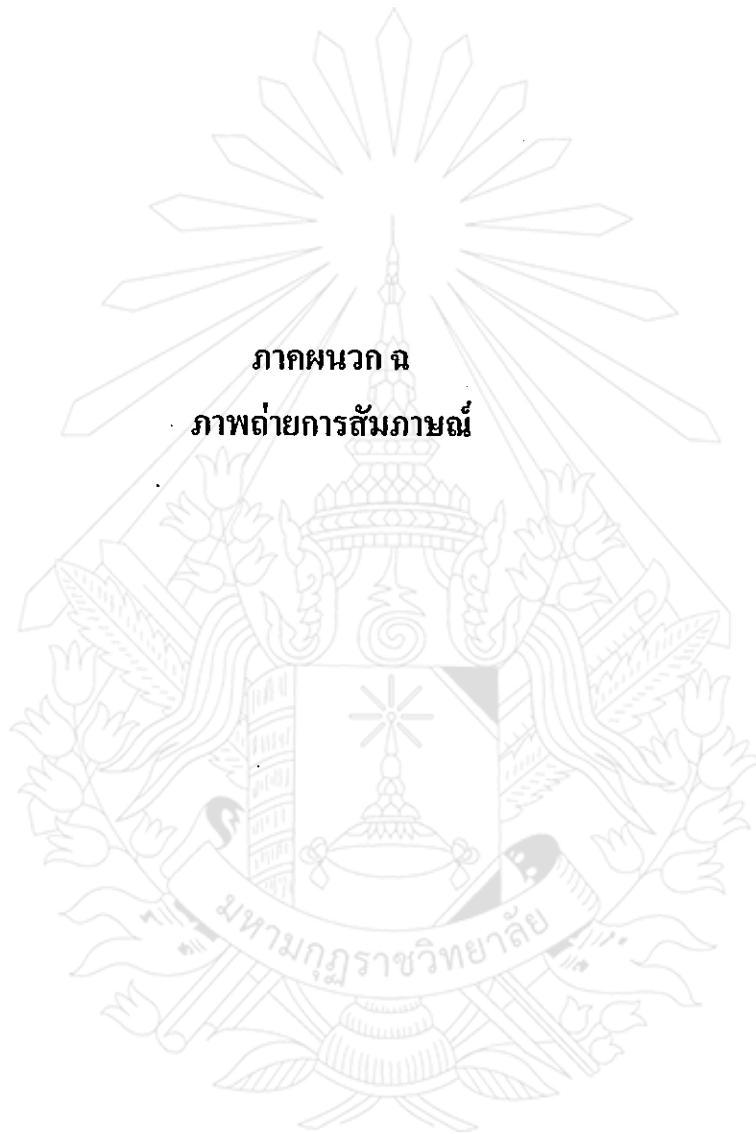
ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒๘. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ทุกกลุ่มอาชีพ					
๒๙. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม อาชีพเท่าเทียมกัน					
๓๐. เจ้าหน้าที่เปิด โอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วน ร่วมในการซักถามและแสดงความคิดเห็น ทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					

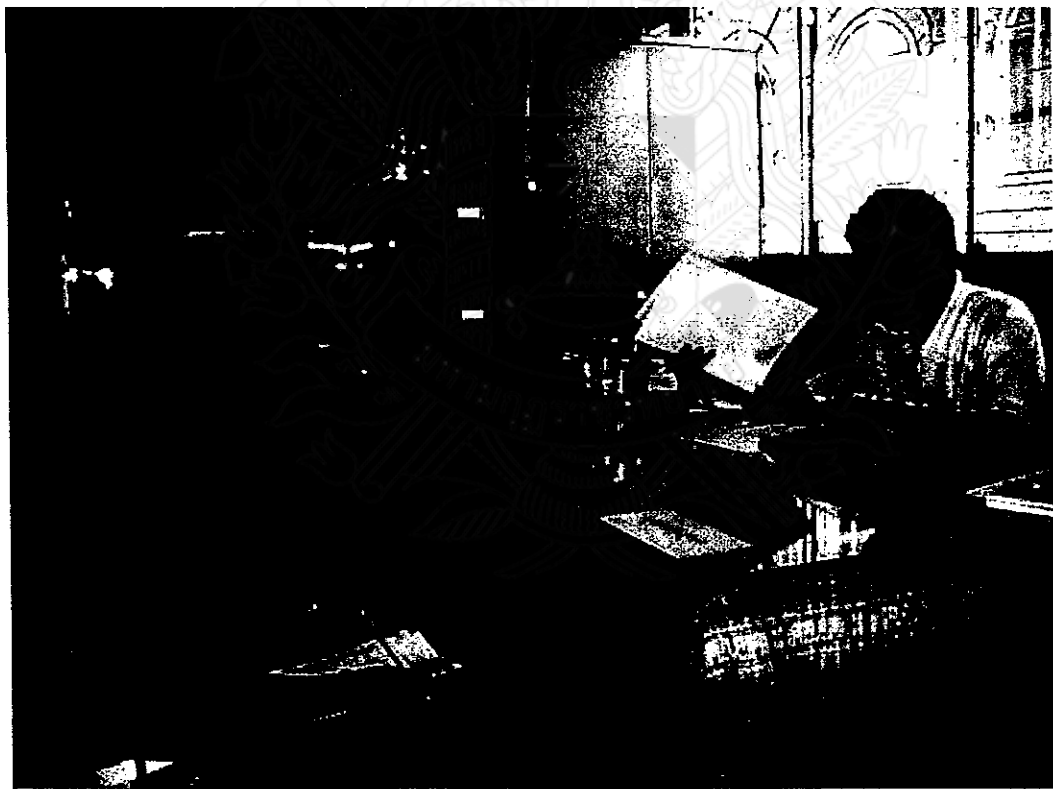
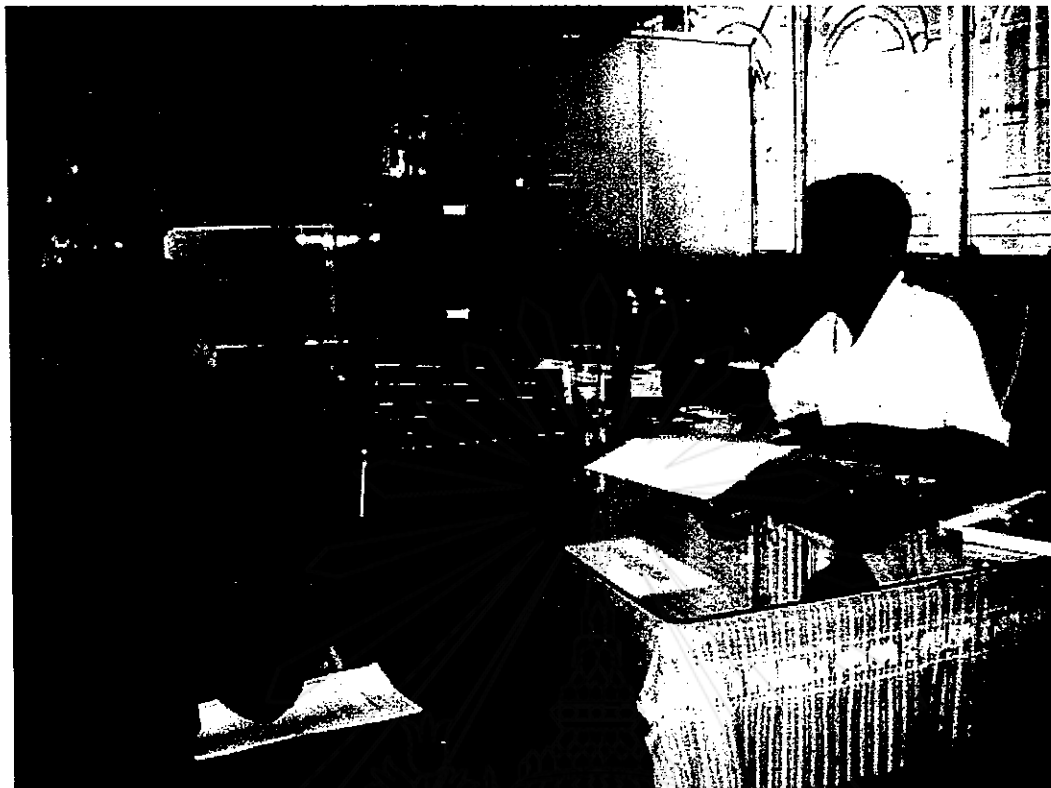
ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓๑. สถานที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่อ งานทะเบียนราษฎรชัดเจน					
๓๒. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร มี เก้าอี้นั่ง โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสาร เพียงพอ					
๓๓. การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรจัด ได้ดีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๓๔. ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรมีแสง สว่างเพียงพอและปลอดโปร่งดี					
๓๕. ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอก ชัดเจน					
๓๖. ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละ ระดับชั้นตอนจัดได้ดี เดินไปมาสะดวก					

ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓๗. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ					
๓๘. ความสะอาดของห้องทะเบียนนำใช้บริการ					
๓๙. ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำใช้บริการ					
๔๐. สถานที่บริการเหมาะสมเอื้อต่อการให้บริการ					



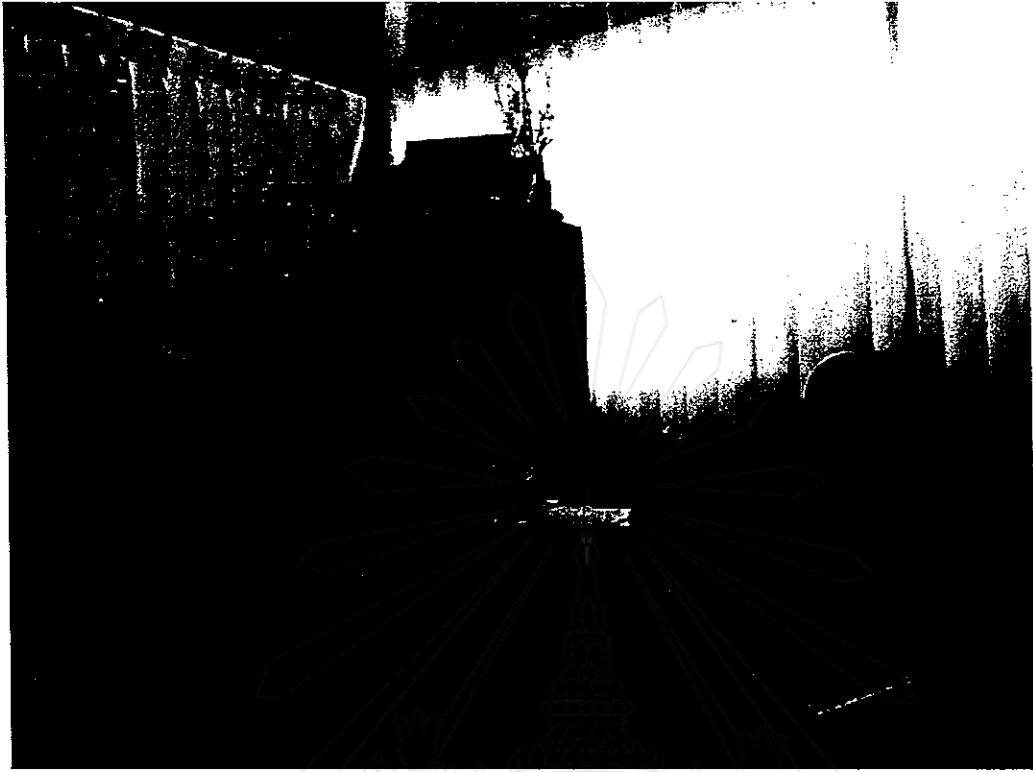
ภาคผนวก ฉ
ภาพถ่ายการสัมมนา





สัมภาษณ์ นายณรงค์ พฤษชาติ ปลัดเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๕ ตุลาคม ๒๕๕๐



สัมภาษณ์ นายขงยุทธ ทิพย์วัฒน์ นายกเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๕ ตุลาคม ๒๕๕๐

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ศิริระตะ โสคาทิพย์

วันเกิด วันที่ ๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๘

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ ๓๘ ถนนคุ้มวัดป่าเรไร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
โรงเรียนเบญจเทคโนโลยี จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ. ๒๕๔๒ ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

สถานที่ทำงานปัจจุบัน เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตำแหน่งหน้าที่การงาน บุคลากร

