

ความพึงพอใจขอประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

วิริญญา จีระกิจธนา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง

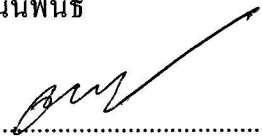
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

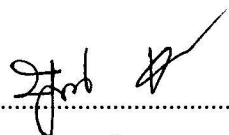
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ วิชาญญา จิรกิจจนา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

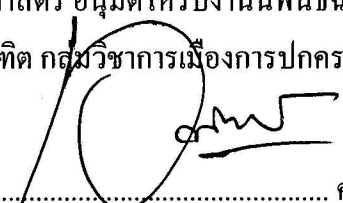
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชนอรี ยีหมะ)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริกงคณ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

## ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ แนวทางการศึกษาหาข้อมูล และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำงานนิพนธ์ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ในการทำงานนิพนธ์ อย่างดียิ่ง ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริ คงคล ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แนวทางการทำงานนิพนธ์ อย่างถูกต้องจนสำเร็จ สมบูรณ์ แบบทุกประการ ขอขอบพระคุณ ปลัดศิริมา จิรภิณฑนาและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักทะเบียนทุกคน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำข้อมูลเพื่อจัดทำเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณ สมาชิกในครอบครัวทุกคน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงเพื่อน ๆ ร.ม.6 สำหรับมิตรภาพและความทรงจำที่สำคัญยิ่ง รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา สุดท้ายในความสำเร็จของผู้ศึกษามีอาจสำเร็จลงได้หากปราศจาก การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้รับความร่วมมืออย่างดี จากประชาชนในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่บิดาและมารดา ผู้เป็นที่รักและเคารพยิ่ง ขอขอบแต่คณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนตลอดหลักสูตร ขอขอบแต่คนที่รัก ขอขอบแต่เพื่อน ร.ม.(การเมืองการปกครอง) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ร่วมมือกันในทุกกิจกรรมของมหาวิทยาลัยบูรพา และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ซึ่งเป็นผลทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ และผลการศึกษาที่ได้นี้จะเป็นประโยชน์ต่อแนวทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา และจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จในอนาคตของผู้วิจัยต่อไป

วิริญญา จิรภิณฑนา

59910016 : กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ การให้บริการ/ สำนักทะเบียน/ อำเภอบ้านบึง/ จังหวัดชลบุรี

วิญญา จิริจิธนา: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (THE PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE BANBUENG  
DISTRICT REGISTRATION OFFICE CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการการควบคุม  
งานนิพนธ์: ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, ร.ด., 65 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัย  
ส่วนบุคคลของผู้มาเข้ารับบริการ โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านบึง โดยใช้  
กลุ่มตัวอย่าง 398 คน ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการ  
แจกและเก็บแบบสอบถามได้เต็มร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่  
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ  
One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า  
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ  
ด้านการให้บริการด้านสถานที่และภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มี  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการ  
เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง  
(โดยการทดสอบสมมติฐาน) พบว่าประชาชน ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ  
สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ที่มี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

59910016: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENT; M.Pol.Sc. (POLITICS AND GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PEOPLE/ SERVICE/ REGISTRATION/ BANBUENG DISTRICT/ CHONBURI PROVINCE

WIRANYA JIRAKITTANA: THE PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE BANBUENG DISTRICT REGISTRATION OFFICE CHONBURI PROVINCE.

ADVISORY COMMITTEE: PAITHOON BHOTHISAWANG, Ph.D., 65 P. 2017

The objectives of the study, "The people's satisfaction with the banbueng district registration office chonburi province" are to study the level of people's satisfaction with the Banbueng district registration office Chonburi province, and to compare the people's satisfaction with the Banbueng district registration office Chonburi province, classified by personal factors of service users living in Banbueng district. There are 398 samples, and the statistic used in data analysis are questionnaires, the researcher distributed and collected the questionnaires up to 100 percent. The statistic used in data analysis are frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. t-test and One-way ANOVA are used in statistical hypothesis test for comparing the variable mean, which statistical significance .05 is specified.

The result of the study is the level of people's satisfaction with the Banbueng district registration office Chonburi province is medium, as a whole. Moreover, when considering each aspect, the aspect that has the highest average is equal service (high level), second is location and environment service (medium level), and service from staff has the lowest average (medium level). The comparison of the people's satisfaction with the Banbueng district registration office (by hypothetical testing) found that people living in Banbueng district in Chonburi province that has different gender, age, marriage status, education, occupation, and salary have the same satisfaction that has statistical significance at .05, which does not follow the specified hypothesis.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด และทฤษฎี การบริหารราชการส่วนภูมิภาค.....	7
แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	19
ข้อมูลทั่วไปของที่ว่ากรอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	29
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	40
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	45
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผลการวิจัย.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	58
ภาคผนวก ก.....	59
ภาคผนวก ข.....	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	65

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1	กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี..... 30
3-2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 32
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 37
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 37
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 38
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 38
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 39
4-6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 39
4-7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการอย่าเสมอภาค..... 40
4-8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา..... 41
4-9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ..... 42
4-10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม..... 43
4-11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีใน ภาพรวม..... 44
4-12	การทดสอบความแตกต่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี..... 45
4-13	การทดสอบความแตกต่างอายุกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี..... 45
4-14	การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี..... 46



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-15	การทดสอบความแตกต่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	46
4-16	การทดสอบความแตกต่างอาชีพกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	47
4-17	การทดสอบความแตกต่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	47
4-18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	48

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 แผนที่อำเภอบ้านบึง.....	22
2-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การบริหารการปกครองท้องถิ่นในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน การดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร และการขออนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมาย มีหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคน ตั้งแต่เกิดจนตาย ตามนโยบาย “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของรัฐบาล โดยมีหน้าที่ให้บริการงานสำคัญเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะงานด้านทะเบียนต่าง ๆ โดยมีการจัดให้มีองค์กรและบุคลากรมาให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และยังได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น มาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2545 มาจนถึงปัจจุบัน (ศุทธิณีร์ เถาเล็ก, 2554, หน้า 1)

ทะเบียนราษฎรนั้น คือ ระเบียบปฏิบัติในการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การจัดทำทะเบียนคนและทะเบียนบ้านตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 เป็นเอกสารกฎหมายที่สำคัญ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชน เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์ ในการวิจัยและวางแผนพัฒนาที่สำคัญ (มีชัย แพงมาพรม, 2550, หน้า 106-107 อ้างถึงใน โกเมฆ มีรัตน์คำ, 2558, หน้า 1)

สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยที่ตั้งของการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทะเบียน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านงานทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 การเข้ารับบริการจากรัฐถือเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่ง ในการให้ความดูแลบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ (สำนักทะเบียนกลาง, 2535, 106-107)

ตามที่กล่าวมานั้นจะเห็นว่า งานทะเบียนราษฎรนั้นมีความสำคัญและจำเป็นต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ในชีวิตของเราคงต้องมีภาระที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานนี้อย่างแน่นอน ทำให้มีคนจำนวนไม่น้อยแน่นอนที่จะไปเข้ารับบริการ เมื่อคนเยอะปัญหาเยอะ ทำให้สำนักทะเบียนจะต้องเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน งานด้านทะเบียนนั้นมิใช่ขบข่างานที่

กว้างขวางต่อประชาชนทุกคน การปฏิบัติงานทะเบียนจึงจำเป็นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร ในการนำไปใช้เป็นหลักฐานในการแสดงสิทธิต่าง ๆ จากทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไร มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ตลอดจนมีข้อเสนอแนะประการใดบ้าง เพื่อนำผลจากงานที่วิจัยไปเสนอต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง เพื่อพิจารณาข้อเสนอ และนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และเป็นประโยชน์แก่การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในระดับใด
2. ประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งขอบเขตการวิจัย 4 หัวข้อดังนี้

1. ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตอบแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 สถานภาพ

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.5 อาชีพ

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

2.2.3 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.4 ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

3. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 398 คน

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการของสำนักทะเบียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกดี รู้สึกชอบที่มีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมากระทำตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับคือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ประชาชน หมายถึง บุคคลผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

เพศ หมายถึง เพศของผู้ที่มาขอรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนปี โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. อายุไม่เกิน 20 ปี
2. อายุ 21-30 ปี
3. อายุ 31-40 ปี
4. อายุ 41-50 ปี
5. อายุ 50-60 ปี
6. อายุ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพการสมรส หมายถึง ความผูกพันระหว่างชายและหญิงในการเป็นสามีภรรยา กัน โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. โสด หมายถึง ผู้ที่ยังไม่เคยสมรส

2. สมรส หมายถึง ผู้ที่อยู่ร่วมกันฉันสามีภรรยา ไม่ว่าจะได้ทำการสมรสกันถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

3. หม้าย หมายถึง ผู้ที่คู่สมรสได้ตายไปแล้ว และขณะนี้ยังไม่ได้สมรสใหม่

4. หย่าร้าง หมายถึง สามีภรรยาที่จดทะเบียนหย่าต่อนายทะเบียนถือว่าถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้ความเป็นสามีภรรยา สิ้นสุดลง

5. แยกกันอยู่ หมายถึง ผู้ที่ไม่ได้อยู่ร่วมกันฉันสามีภรรยาแล้ว แต่ยังไม่ได้หย่ากันตามกฎหมาย

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรของผู้ที่มาขอรับบริการ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
4. อนุปริญญา/ ปวส.
5. ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง ประเภทของการประกอบอาชีพของผู้ที่มาขอรับบริการ แบ่งออกเป็น 6 อาชีพ ดังนี้

1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
3. พนักงานบริษัท
4. เกษตรกรรม
5. รับจ้าง
6. อื่น ๆ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. 10,000-15,000 บาท
3. 15,000-20,000 บาท
4. 20,000-25,000 บาท
5. มากกว่า 25,000 ขึ้นไป

การให้บริการ หมายถึง การกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันหรืออำนวยความสะดวกให้กัน เพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่าย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดของมิลเลทและพิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งในแต่ละด้านสามารถให้ความหมายได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การที่ผู้มารับบริการได้รับความเป็นธรรม ได้รับการปฏิบัติที่มีมาตรฐานเดียวในการให้บริการ

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตามระยะเวลาและถูกต้อง

3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้การบริการดูแล ให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

4. ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง การให้บริการที่รองรับประชาชน มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการที่ประชาชนมาขอรับบริการ เช่น ที่จอดรถที่นั่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นต้น

สำนักทะเบียน หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับทะเบียนทั้งหมด ตามพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎร

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เข้าไปติดต่องาน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อประชาชน



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากรอบแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎี การบริหารราชการส่วนภูมิภาค
2. แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของที่ว่าอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

#### แนวคิด และทฤษฎี การบริหารราชการส่วนภูมิภาค

ความหมายของการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค (Provincial administration) เป็นการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ราชการบริหารส่วนกลางจะมอบอำนาจหน้าที่ในกิจการบางอย่าง ไปให้แก่ราชการบริหารส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติจัดทำ มีอำนาจตัดสินใจในขอบเขตที่จำกัดบางอย่างตามที่ราชการบริหารส่วนกลางจะได้มอบไว้ให้หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค เป็นกลไกสำคัญทางการเมืองในการแปลงนโยบายการเมืองสู่การปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 51 ได้บัญญัติให้การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีสองรูปแบบคือ จังหวัดและอำเภอ

ความสำคัญการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปกครอง ในประเทศที่มีลักษณะเป็นรัฐเดี่ยวนั้น การปกครองส่วนกลางจะเป็นศูนย์รวมแห่งการจัดการปกครองของรัฐทั้งหมด ซึ่งการจัดระบบการปกครองด้วยวิธีการแบ่งงานออกเป็นระดับหรือขั้นตอนต่าง ๆ ก็เพื่อให้สามารถจัดการปกครองได้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ในประเทศที่มีนโยบายการปกครองแบบรวมอำนาจในทางการเมืองก็จะใช้ระบบการแบ่งอำนาจเป็นวิธีการหรือเครื่องมือในทางบริหารนั่นเอง

2. เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สืบทอดนโยบายของรัฐบาลไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ โดยตรง ซึ่งวิธีการแบ่งอำนาจนั้นเป็นการขยายงานของรัฐบาล หรือการแบ่งสาขาของรัฐบาลออกไปในระดับต่าง ๆ มีผลทำให้นโยบายของรัฐบาลได้ถูกนำไปปฏิบัติโดยตัวแทนของรัฐบาลโดยตรง

3. เพื่อแสดงฐานะตัวแทนของอำนาจส่วนกลาง กล่าวคือผู้ที่ทำหน้าที่ในระดับภูมิภาค ต้องมาจากการอนุมัติ แต่งตั้ง ยินยอม หรือตัดสินใจจากส่วนกลางเป็นสำคัญ

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจึงเป็นกลไกทางการเมืองในการแปลงนโยบายของรัฐสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ เป็นกลไกการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะ ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ลักษณะสำคัญของการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นกลไกทางการเมืองและกลไกทางการบริหาร ซึ่งมีลักษณะและหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

1. เป็นการแบ่งอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง ซึ่งจะมีผู้แทนจากการบริหารราชการส่วนกลางไปประจำอยู่ในส่วนภูมิภาค มิใช่เป็นการกระจายอำนาจปกครอง
2. เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคยังอยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาส่วนกลางโดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารงานบุคคล ปัจจุบันมีการแบ่งมอบอำนาจตัดสินใจในเรื่องนี้มากขึ้น
3. ราชการส่วนภูมิภาคได้รับมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการเฉพาะบางเรื่องบางประการเท่านั้น การบริหารราชการส่วนกลางมีอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำวินิจฉัยสั่งการของส่วนภูมิภาคได้ ฉะนั้นผู้มีอำนาจสั่งการขั้นสุดท้ายก็คือราชการส่วนกลางนั่นเอง

อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคได้รับการแบ่งมอบอำนาจ การตัดสินใจ จากการบริหารราชการส่วนกลางในด้านการบริหารองค์การ การบริหารงานบุคคลและการบริหารองค์การ ทำให้การตัดสินใจมีความรวดเร็วและตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

ความเป็นมาของการบริหารราชการภูมิภาคในประเทศไทย

ในสมัยสุโขทัย การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็นเมืองลูกหลวง และเมืองพระยามหานคร ในสมัยอยุธยา และรัตนโกสินทร์แบ่งเป็นหัวชั้นเอก ชั้นโท ชั้นตรี ชั้นจัตวา โดยเมืองเหล่านี้พระมหากษัตริย์จะจัดส่งเจ้านาย หรือขุนนางที่ทรงไว้วางพระราชฤทัยออกไปปกครอง เจ้าเมืองเหล่านี้จะมีอำนาจเท่าที่พระมหากษัตริย์จะมอบหมายให้ เช่น การจัดเก็บภาษีอากร พิจารณาพิพากษาอรรถคดี รักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น

การปฏิรูปการปกครองแผ่นดินในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

ได้โปรดให้มีการรวมเมืองหลาย ๆ เมืองจัดตั้งมณฑลเทศาภิบาลขึ้น และมีสมุหเทศาภิบาลเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา มณฑลเทศาภิบาลที่จัดตั้งขึ้นมีทั้งหมด 21 มณฑล ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครศรีธรรมราช นครราชสีมา ปราจีน พายัพ พิษณุโลก ภูเก็ต ไทรบุรี อุดรธานี จันทบุรี ราชบุรี นครชัยศรี นครสวรรค์ บุรพา ปัตตานี เพชรบูรณ์ มหาสารคาม สุราษฎร์ อุบลราชธานี ร้อยเอ็ด

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดให้รวมมณฑลหลาย ๆ มณฑลเข้าเป็นภาค เช่น ภาคพายัพได้ ภาคพายัพ ภาคอีสาน และทรงแต่งตั้งอุปราชเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์ และเปลี่ยนการเรียกเมืองเป็นจังหวัด

พ.ศ. 2495 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 โดยการบริหาร ราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย ภาค จังหวัดและอำเภอ ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน พ.ศ. 2499 ได้ยกเลิกภาคเพื่อให้สายการบังคับบัญชาสั้นลง

กฎหมายการจัดระเบียบราชการแผ่นดินในเวลาต่อมาเช่น ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545) ได้บัญญัติให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ

การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาค

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ

จังหวัด

จังหวัดเกิดจากการรวมท้องที่หลาย ๆ อำเภอตั้งขึ้นเป็นจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลโดยการตั้ง ยุบ และเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัด ให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ (มาตรา 52) ในปัจจุบันมีจังหวัดทั้งสิ้น 77 จังหวัด ไม่รวมกรุงเทพมหานครที่มีฐานะเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 52/1 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. นำภารกิจของรัฐและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์
2. ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม
3. จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชนและชุมชนที่ด้อยโอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง

4. จัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็ว และมีคุณภาพ

5. จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวง ทบวง กรม

ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด

การให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

การทะเบียนราษฎร เป็นระบบงานที่ช่วยให้สังคมไทยที่มีประชากรหลายสิบล้านคนมีความเป็นระเบียบ การจัดการต่าง ๆ ให้เป็นไปโดยง่าย และยังทำให้ประชาชนทุกคนได้รับผลประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง

#### 1. งานทะเบียนทั่วไป

1.1 งานทะเบียนครอบครัว หมายถึง การจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว โดยมีกฎหมายรับรองสิทธิ์ให้ไม่ว่าจะในฐานะสามี ภรรยา หรือมารดากับบุตร ได้แก่ ทะเบียนการสมรส ทะเบียนการหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

1.2 ทะเบียนการสมรส คู่สมรสยื่นคำร้องพร้อมด้วยหลักฐาน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขตแห่งใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นจะต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตอำเภอนั้น

#### 2. ทะเบียนสมรส

คุณสมบัติของผู้ที่จะจดทะเบียนสมรส

1. ชายหญิงมีอายุไม่ต่ำกว่า 17 ปีบริบูรณ์
2. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือไร้ความสามารถ
3. ไม่เป็นญาติสืบสายโลหิตโดยตรงขึ้นไปหรือลงมา ไม่เป็นพี่น้องร่วมบิดามารดาหรือร่วมแต่บิดาหรือมารดา

4. ผู้รับบุตรบุญธรรมจะสมรสกับบุตรบุญธรรมไม่ได้

5. หญิงหม้ายจะสมรสใหม่ได้ต่อเมื่อการสมรสครั้งแรกสิ้นสุดไปแล้วเป็นเวลา

ไม่น้อยกว่า 310 วัน เว้นแต่

5.1 คลอดบุตรแล้วในระหว่างนั้น

5.2 สมรสกับคู่สมรสเดิม

5.3 มีใบรับรองแพทย์ว่าไม่ได้ตั้งครรภ์

#### 5.4 ศาลมีคำสั่งให้สมรสได้

##### หลักฐาน

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของกลุ่มสมรส
2. หากผู้ร้องจดทะเบียนสมรสมาก่อน ต้องแสดงหลักฐานการหย่า หรือหลักฐานการตายของกลุ่มสมรสเดิม
3. คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล (กรณีศาลสั่งให้จดทะเบียนสมรส)
4. หนังสือเดินทาง และหนังสือรับรองสถานภาพการสมรสจากสถานทูต พร้อมคำแปลเป็นภาษาไทย และผ่านการรับรองการแปลจากกระทรวงการต่างประเทศ (กรณีคู่สมรสเป็นคนต่างด้าว)
5. คู่สมรสที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต้องนำบิดาและมารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายมาให้ความยินยอมด้วย

##### 3. ทะเบียนการหย่า

##### วิธีการจดทะเบียน

1. การจดทะเบียนหย่าโดยความยินยอมของผู้ที่เป็นสามี และภรรยา
2. การจดทะเบียนหย่าตามคำพิพากษาของศาล

##### ขั้นตอนการจดทะเบียน

1. คู่หย่ายื่นคำร้องพร้อมกัน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
2. กรณีศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้หย่าขาดจากกัน คู่หย่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่าเพียงฝ่ายเดียวก็ได้

คู่หย่ายื่นคำร้องพร้อมด้วยหลักฐาน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร แห่งใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านหรือเคยจดทะเบียนสมรสที่เขต อำเภอฯ นั้นหรือไม่

##### หลักฐาน

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของกลุ่มหย่า
2. ใบสำคัญการสมรส หรือสำเนาทะเบียนสมรส
3. หนังสือสัญญาหย่า (กรณีจดทะเบียนหย่าโดยความยินยอม)
5. สำเนาคำพิพากษาถึงที่สุดและคำรับรองว่าถูกต้อง (กรณีจดทะเบียนหย่าตามคำพิพากษา)

##### 4. ทะเบียนการรับรองบุตร

##### ขั้นตอนการจดทะเบียน

1. บิดายื่นคำร้องขอจดทะเบียนรับรองบุตร

2. เด็กและมารดาเด็กทั้งสองคน ต้องให้ความยินยอมในการจดทะเบียน ถ้าเด็กหรือมารดาเด็กคนใดคนหนึ่งไม่ให้ความยินยอมหรือไม่อาจให้ความยินยอมได้ เช่น เด็กเป็นผู้ไร้เดียงสาหรือมารดาของเด็กถึงแก่กรรม เป็นต้น บิดาจะต้องร้องขอต่อศาลเพื่อให้มีคำสั่งหรือคำพิพากษา จึงจะจดทะเบียนรับรองบุตรได้

สถานที่ยื่นคำร้องขอจดทะเบียน

บิดาที่ประสงค์จะจดทะเบียนรับรองบุตรสามารถยื่นคำร้องพร้อมด้วยหลักฐาน ณ ที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร แห่งใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตอำเภอฯ นั้นหรือไม่ก็ได้

หลักฐาน ( กรณีบุตรบุญธรรมบรรลุนิติภาวะแล้ว )

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของบิดา มารดา
2. บัตรประจำตัวประชาชนของบุตร (ถ้ามี)
3. สูติบัตรหรือใบเกิดของบุตร
4. คำพิพากษาหรือคำสั่งศาล (กรณีมารดาเสียชีวิต หรือบุตรเป็นผู้ไร้เดียงสา)
5. การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม

จะขอรับบุตรบุญธรรมต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี และต้องมีอายุแก่กว่าผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมอย่างน้อย 15 ปี

หลักฐาน ( กรณีบุตรบุญธรรมยังไม่บรรลุนิติภาวะ )

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน
2. หนังสืออนุมัติให้รับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมจากคณะกรรมการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม (กรณีผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์)
3. ผู้จะเป็นบุตรบุญธรรม มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี ต้องให้ความยินยอมด้วย
4. ผู้จะขอรับบุตรบุญธรรม หรือผู้ที่จะเป็นบุตรบุญธรรม ถ้ามีคู่สมรสต้องได้รับความยินยอมจากคู่สมรสด้วย

5. การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม

หลักฐาน

1. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน
2. สำเนาทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม
3. คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายตกลงยินยอมที่จะเลิกรับบุตรบุญธรรม
4. ความยินยอมของบุคคลผู้มีอำนาจให้ความยินยอมกรณีบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์

5. คำพิพากษาหรือคำสั่งศาล (กรณีมีคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล)

6. การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายมีสัญชาติไทยและได้รับการจดทะเบียนครอบครัวตามกฎหมายต่างประเทศ

หลักฐาน

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

2. หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนครอบครัว เช่น สมรส หย่า รับบุตรบุญธรรม ฯลฯ หรือเอกสารอันเป็นหลักฐานแห่งการนั้นที่ผู้ขอมีความประสงค์ จะให้บันทึกซึ่งได้รับการแปลเป็นภาษาไทย และได้รับการรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศ

7. อัตราค่าธรรมเนียมทะเบียนครอบครัว

หลักฐาน

1. การจดทะเบียนในสำนักทะเบียน จดทะเบียนสมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เลิกรับบุตรบุญธรรม และบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ไม่เสียค่าธรรมเนียม

2. การจดทะเบียนนอกสำนักทะเบียน จดทะเบียนสมรส รายละ 200 บาท

3. คัดสำเนาทะเบียนครอบครัว ฉบับละ 10 บาท

8. ทะเบียนชื่อบุคคล

หลักเกณฑ์

1. ต้องไม่ฟ้องหรือมุ่งให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย พระนามของพระราชินีหรือราชทินนาม

2. ต้องไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

3. ต้องไม่มีเจตนาทุจริต

4. ผู้ได้รับหรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ แต่ได้ออกจากบรรดาศักดิ์นั้น โดยมิได้ถูกถอดถอน จะให้ราชทินนามเป็นชื่อตัวหรือชื่อรองได้

5. ชื่อรองที่ขอตั้งจะต้องไม่พ้องกับชื่อสกุลของบุคคลอื่น ยกเว้นการใช้ชื่อสกุลของคู่สมรสเป็นชื่อรอง แต่ต้องได้รับความยินยอมจากคู่สมรสที่ใช้ชื่อสกุลนั้นอยู่

6. กรณีบุตรที่ขอด้วยกฎหมายมีสิทธิใช้ชื่อสกุลเดิมของมารดาหรือบิดาเป็นชื่อรองได้ผู้บริหารจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 54 ให้มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติภารกิจให้เหมาะสมกับท้องที่และประชาชน และเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดา

ข้าราชการฝ่ายบริหาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการจังหวัดและอำเภอ และจะให้มิรับรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดหรือทั้งรองผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ช่วยสั่งและปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดก็ได้

อำนาจหน้าที่ผู้ว่าราชการจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 57 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1. บริหารราชการตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ
2. บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการในฐานะหัวหน้ารัฐบาล
3. บริหารราชการตามคำแนะนำและคำสั่งของผู้ตรวจราชการกระทรวงในเมื่อไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรีหรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี
4. กำกับดูแลการปฏิบัติราชการอันมิใช่ราชการส่วนภูมิภาคของข้าราชการซึ่งประจำอยู่ในจังหวัดนั้น ยกเว้นข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และข้าราชการครู ให้ปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม หรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรีหรือยับยั้งการกระทำใด ๆ ของข้าราชการในจังหวัดที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรีไว้ชั่วคราวแล้วรายงานกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้อง
5. ประสานงานและร่วมมือกับข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และข้าราชการครู ผู้ตรวจราชการและหัวหน้าส่วนราชการในระดับเขตหรือภาค ในการพัฒนาจังหวัดหรือป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ
6. เสนอบประมาณต่อกระทรวงที่เกี่ยวข้องตาม โครงการหรือแผนพัฒนาจังหวัด และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ
7. ควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย
8. กำกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ ในการนี้ให้มีอำนาจทำรายงานหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การของรัฐบาลหรือ



รัฐวิสาหกิจต่อรัฐมนตรีเจ้าสังกัดองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

9. บรรจุ แต่งตั้ง ให้บำเหน็จ และลงโทษข้าราชการในส่วนภูมิภาคในจังหวัดตาม  
กฎหมาย และตามที่ปลัดกระทรวง ปลัดทบวง หรืออธิบดีมอบหมาย  
การแบ่งส่วนราชการในจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 60 ให้แบ่งส่วนราชการของ  
จังหวัดดังนี้

1. สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปและการวางแผนพัฒนาจังหวัดของ  
จังหวัดนั้น มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติ  
ราชการของสำนักงานจังหวัด

2. ส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้น มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง  
ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารับผิดชอบ  
อำเภอ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 61 ได้บัญญัติให้มีหน่วย  
ราชการบริหารรองจากจังหวัดเรียกว่าอำเภอ การตั้ง ยุบ และเปลี่ยนแปลงอำเภอ ให้ตราเป็นพระราช  
กฤษฎีกา

1. อำนาจและหน้าที่เช่นเดียวกับอำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามมาตรา 52/1

2. ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะ  
ศูนย์บริการร่วม

3. ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการ  
ให้มีแผนชุมชน เพื่อรองรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด และ  
กระทรวง ทบวง กรม

4. โกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย  
ในสังคม

หลักเกณฑ์ในการตั้งอำเภอเป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระ  
พุทธศักราช 2457 คือ

1. ให้กำหนดเขตท้องที่อำเภอ มีเครื่องหมายและจรดเขตอำเภออื่นทุกด้าน อย่าให้มีที่ว่าง  
เปล่าอยู่นอกเขตอำเภอ

2. ให้กำหนดจำนวนตำบลที่รวมเข้าเป็นอำเภอและให้กำหนดเขตตำบลให้ตรงกับเขต  
อำเภอ

3. ให้กำหนดที่ตั้งที่ว่าการอำเภอให้อยู่ในที่ซึ่งจะทำการปกครองราษฎรในอำเภอนั้นได้สะดวก

4. ให้สมุหเทศาภิบาลบอกข้อกำหนดเหล่านี้เข้ามายังเสนาบดีในเวลาที่จะจัดตั้งอำเภอใหม่ เมื่อได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตแล้ว จึงประกาศตั้งอำเภอได้

ในอดีตยังมีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็นกิ่งอำเภอในกรณีที่เขตอำเภอกว้างขวางแต่จำนวนประชาชนยังไม่มากพอที่จะตั้งเป็นอำเภอ ตามมาตรา 64 แห่งพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 จะแบ่งพื้นที่ตั้งเป็นกิ่งอำเภอ การบริหารราชการของกิ่งอำเภอนั้น นอกจากมีนายอำเภอท้องที่เป็นผู้บังคับบัญชาแล้ว จะมีปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ รับผิดชอบในการบริหารราชการรองจากนายอำเภอ และปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ ในเวลาที่นายอำเภอมิได้มาอยู่ที่กิ่งอำเภอ โดยปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ เป็นข้าราชการในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย แต่ในปี 2550 ได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาตั้งอำเภอ พ.ศ. 2550 ยกฐานะกิ่งอำเภอขึ้นเป็นอำเภอทั้งหมด ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 46 ก หน้า 14 ปัจจุบันประเทศไทยจึงไม่มีเขตการปกครองในระดับกิ่งอำเภอ

## แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction)” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775)

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 272 อ้างถึงใน นริษา นราศรี, 2544, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข”

แม็กเกรเกอร์ ((McGragor, 1960, pp.33-48) กล่าวว่าโอกาสที่ครูจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะได้รับทราบถึงข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทัศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสดตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมุติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคน ข้อสมมุติฐานทั้งสอง คือทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

### 1. ทฤษฎี X

1.1 มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส

1.2 โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธี การบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ ช่มชู้ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ

1.3 มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความต้องการขององค์การเท่าที่ควร

1.4 มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือว่าสิ่งอื่นใด

1.5 มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปราดเปรียว และมักจะถูกพวกไม่เอาไหน ชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคนทั้ง 5 ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบันเพราะ การบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ McGragor ได้นำแนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1954) และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959) มาเป็นข้อสันนิษฐาน ข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

## 2. ทฤษฎี Y

2.1 คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่ สนุกสนาน หรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพ ของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของ คนได้

2.2 การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธี เดียวที่จะให้คนปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายของ องค์การต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น

2.3 ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์การ ย่อมมีผลทำให้ งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

2.4 ถ้าหากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

2.5 ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคน โดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คนโดยทั่วไปจะมี คุณสมบัติที่ดีคือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างดี

มิลเล็ท (Millet, 1945 อ้างถึงใน ชาญชัย หงส์ทอง, 2558, หน้า 14) กล่าวว่าการบริหารงานรัฐทั้งหมด คือการทำงานด้วยการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)

โดยหลักว่า ควรมีความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคิดที่ทุกคนเท่าเทียมกันหมด เช่น ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งในทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ สีผิว

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)

โดยหลักว่า ในการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงต่อเวลาทันต่อเหตุการณ์ ผลของงานจะต้องมีประสิทธิผล จึงจะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

โดยหลักว่า จะต้องเกิดความเพียงพอต่อการให้บริการ จะต้องคำนึงถึงความเพียงพอเป็นหลักหากไม่มีความเพียงพอแล้วนั้น ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

โดยหลักว่า การให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จสมบูรณ์

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress service)

โดยหลักว่า ให้การบริการจะต้องมีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าของงานให้ดียิ่งขึ้นไป

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542 อ้างถึงใน สิ้นชัย จันทรศ, 2558, หน้า 12) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรหมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 168) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และ ความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของสินค้า

ประธาน กระแสสินธุ์ (2543 อ้างถึงใน สินชัย จันทรส, 2558, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นๆ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้น มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่ที่ค่านิยมหรือประสบการณ์ที่ได้พบเจอ

คณิต ดวงหัตถิ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

### แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) ได้มีคนให้ความหมายไว้ต่างกัน โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น

สมิต สัจฉกร (2546 อ้างถึงใน สุทธิณีร์ เถาเล็ก, 2554, หน้า12) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จะต้อง มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพอใจ และจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย จะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการบริการอย่างเป็นรูปธรรมก็จะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพดังนี้

การให้ความสนใจ

1. ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและยิ้มแย้ม
2. ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า
3. ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ
4. ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนายนับแต่ด้วย
5. ต้องงอเอวใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง
6. ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยิ่นเย้อ
7. ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ

บริการอย่างมั่นใจ

1. ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
2. ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
3. ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า

การบริการอย่างเต็มใจ

1. ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
2. ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

การบริการอย่างเข้าใจ

1. ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง
2. ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว สนใจลูกค้า

การบริการอย่างมีน้ำใจ

1. ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร
2. ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยาก เสียหาย
3. ต้องให้ลูกค้าได้ประโยชน์ ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

ข้อสังเกต การบริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ต้องปฏิบัติตามสถานการณ์

กรอนรูส □ (Kronruse, 1977, p. 40 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เศษะคุปต์ และชษณะ รุ □ บัจฉิม, 2543, หน้า 6) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่ □ มากก็น้อย จำต้องไม่ □ ไค □ ซึ่งโดยทั่วไป ไม่ □ จำเป็นต้องกรณีเกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน บริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิต สินค้าและหรือลูกค้าระบบของการให้บริการที่ใด □ จัดไว้ □ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญญาของลูกค้า

## ข้อมูลที่ว่า การอำเภอบ้านบึง

ประวัติอำเภอบ้านบึง

อำเภอบ้านบึงแต่เดิมนั้นเป็นตำบลหนึ่งติดต่ออำเภอเมืองชลบุรี สภาพทั่วไปเป็นป่าดงดิบ ประชาชนอาศัยเพียงเบาบาง ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เริ่มมีประชาชนอพยพเข้ามาบุกเบิกสร้างถางพง ทำไร่และตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยมากขึ้น ครั้นถึง พ.ศ. 2464 ได้ยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอบ้านบึง

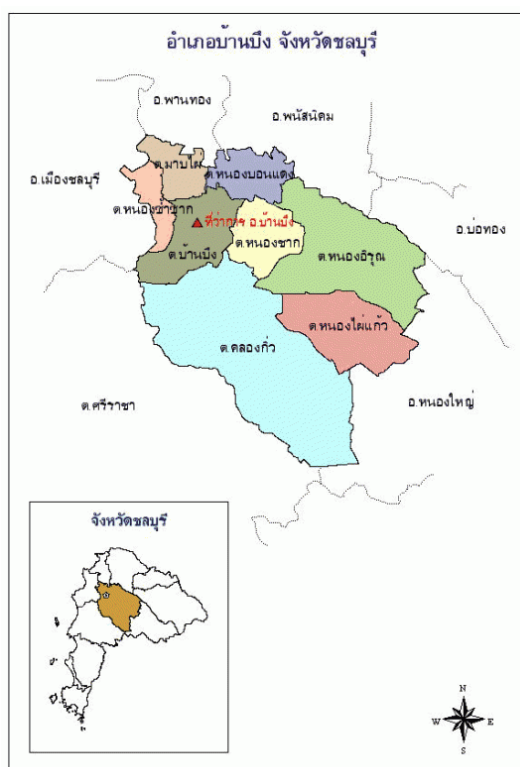
ปี พ.ศ. 2481 นายอำนาจ เนื่องจำนงค์ คหบดีสมัยนั้น ได้เป็นผู้นำในการขอยกฐานะอำเภอ โดยเสนอทางการว่า ที่ดินของ นางเทศ กาญจพังคะ ซึ่งเป็นมารดา จำนวน 32 ไร่ เป็นสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ และสถานที่ราชการต่าง ๆ พร้อมกับที่สร้างที่ว่าการอำเภอให้อีก 1 หลัง โดยไม่ใช้งบประมาณ กระทรวงมหาดไทยได้เห็นชอบและประกาศยกฐานะเป็นอำเภอในปีนั้นเอง

ที่ว่าการอำเภอบ้านบึง สมัยนั้นเป็นไม้ทรงปั้นหยา มุขกลางมีชั้นบันไดขึ้นทั้งสองข้าง เริ่มก่อสร้างและเสร็จ พ.ศ. 2481 เป็นอำเภอที่สวยงามมีการเฉลิมฉลองกันอย่างมโหฬาร และใช้ในราชการตลอดมาจนกระทั่ง พ.ศ. 2518 สภาพของอาคารเริ่มชำรุดทรุดโทรมไปตามกาลเวลา คานยุบลง หลังคารั่ว ไม้โครงหลังคาผุพัง เป็นบางส่วนจนน่ากลัวเป็นอันตราย

ในปี พ.ศ. 2529 นายอารยะ วิวัฒน์วานิช ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งนายอำเภอบ้านบึง ได้เชิญชวนคหบดี และชาวอำเภอบ้านบึง ช่วยกันสร้างที่ว่าการอำเภอหลังใหม่ งานก่อสร้างได้เริ่มต้นขึ้นในเดือน ตุลาคม 2530 โดยมีผู้ศรัทธาร่วมกันบริจาคเงินพร้อมทั้งออกแบบก่อสร้างขออนุญาตจากต่อทางราชการทำกรรื้อถอนอาคารหลังเก่า เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2531 ทำที่วางศิลาฤกษ์ และ

ก่อสร้างในวันที่ 5 มิถุนายน 2531 และเสร็จเรียบร้อยในเดือนธันวาคม 2531 เป็นอาคารหลังเดียวในประเทศไทยที่มีแบบพิเศษแตกต่างจากที่อื่น และไม่ใช้เงินงบประมาณจากทางราชการ

อำเภอบ้านบึง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่ราบสูงสลับกับพีชเขาเขียว ที่ราบลุ่มน้อย ฉะนั้น ประชาชนจึงมีอาชีพทำการเกษตร เช่น ทำไร่อ้อย มันสำปะหลัง ผลไม้ การทำนา มีประชากรทั้งสิ้น 92,757 คน พื้นที่ 599.088 ตารางกิโลเมตร เหตุที่เรียกชื่ออำเภว่า "อำเภอบ้านบึง" เนื่องจากแต่เดิมมีพื้นที่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของตัวเมืองมีบึงขนาดใหญ่ แต่ในปัจจุบันได้ตื้นเขินกลายเป็นที่ราบไปหมดแล้ว กอปรกับที่ว่าอำเภอบ้านบึงตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านบึง จึงใช้ชื่อตำบลเป็นชื่อของอำเภอนับมาจนถึงทุกวันนี้



ภาพที่ 2-1 แผนที่อำเภอบ้านบึง

การอพยพคนมาตั้งรกรากนั้น เกิดจากการนำอุตสาหกรรมป่าไม้ ที่อำเภศรีราชา โดยเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) จึงมีการทำป่าไม้ หักล้าง ถางพงเพิ่มพื้นที่ ผู้คนจึงอพยพมาไม่ขาดสายเพื่อมาแผ้วถางป่า ทำไร่อ้อย และตัดไม้ส่งเป็นอุตสาหกรรม สามารถกำหนดเป็น 2 เชื้อสาย คือ



1. เชื้อสายชาวจีน เดินทางมาจากชลบุรี และมาจากจีนแผ่นดินใหญ่ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากเมือง โฝ้วเล้ง จังหวัดกวางจั้ว มณฑลแต้จิ๋ว

2. เชื้อสายชาวลาว มาจากบ้านเข็ดใหญ่ ท่าศาลา อำเภอพนัสนิคม ตั้งรกรากบริเวณชุมชนย่อยเข็ดน้อย และมาจากเวียงจันทน์ตั้งรกรากบริเวณวัดสำนักบกและบริเวณชุมชนหนองโคลน อำเภอบ้านบึง

สภาพทั่วไป

ตำแหน่งที่ตั้ง

อำเภอบ้านบึงตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดชลบุรี ห่างจากศาลากลางจังหวัด 14 กิโลเมตร ตามทางหลวงหมายเลข 344 (ชลบุรี-เกล่ง) ซึ่งสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 50-65 กิโลเมตร (ไม่มีโอกาสน้ำท่วม)

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบ้านทองและอำเภอพนัสนิคม

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอหนองใหญ่

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอพนัสนิคม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองและอำเภอสรีราชา

สภาพพื้นที่

อำเภอบ้านบึงมีเนื้อที่ประมาณ 646.334 ตารางกิโลเมตร (403,958.75 ไร่) ส่วนใหญ่เป็นที่ราบมีแนวเทือกเขาเขียว เขาชมพู ด้านทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอสรีราชา ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน จะมีเฉพาะห้วย หนอง คลอง บึง ประชากร อำเภอบ้านบึงมีประชากรรวมทั้งสิ้น 94,266 คน เป็นชาย 46,660 คน หญิง 47,606 คน ประชากรแยกรายพื้นที่ ดังนี้

1. เทศบาลเมืองบ้านบึง มีประชากรรวม 15,979 คน แยกเป็นชาย 7,575 คน หญิง 8,404 คน

2. เทศบาลตำบลหัวกุญแจ มีประชากรรวม 4,015 คน แยกเป็นชาย 1,929 คน หญิง 2,086 คน

3. เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีประชากรรวม 2,032 คน แยกเป็นชาย 991 คน หญิง 1,041 คน

4. เทศบาลตำบลหนองซาก มีประชากรรวม 9,439 คน แยกเป็นชาย 4,693 คน หญิง 4,746 คน

5. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง มีประชากรรวม 8,095 คน แยกเป็นชาย 4,002 คน หญิง 4,093 คน

6. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองแก้ว มีประชากรรวม 15,030 คน แยกเป็นชาย 7,474 คน หญิง 7,556 คน

7. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว มีประชากรรวม 7,430 คน แยกเป็นชาย 3,851 คน หญิง 3,579 คน

8. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ มีประชากรรวม 16,267 คน แยกเป็นชาย 8,218 คน หญิง 8,049 คน

9. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง มีประชากรรวม 5,533 คน แยกเป็นชาย 2,766 คน หญิง 2,767 คน

10. องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ มีประชากรรวม 5,023 คน แยกเป็นชาย 2,499 คน หญิง 2,524 คน

11. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองซำซาก มีประชากรรวม 5,423 คน แยกเป็นชาย 2,662 คน หญิง 2,761 คน

#### อาชีพ

ประชากรอำเภอบ้านบึง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม ซึ่งอำเภอบ้านบึงมีพื้นที่การเกษตรประมาณ 8,079.175 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 2 ของพื้นที่ทั้งหมด ส่วนใหญ่ทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่อ้อย มันสำปะหลัง สับปะรด ทำสวนมะพร้าว ในส่วนของอุตสาหกรรม อำเภอบ้านบึง มีโรงงานอุตสาหกรรม 192 แห่ง ซึ่งรายได้ของประชากรโดยเฉลี่ยแล้ว ประมาณ 30,131 บาท/คน/ปี

#### การปกครอง

อำเภอบ้านบึงแบ่งเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นเทศบาล 4 แห่ง รวม 46 ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง รวม 52 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

1. เทศบาลเมืองบ้านบึง	37	ชุมชน
2. เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว	3	ชุมชน
3. เทศบาลตำบลหัวกุญแจ	6	ชุมชน
4. เทศบาลตำบลหนองซาก	4	หมู่บ้าน
5. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง	5	หมู่บ้าน
6. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองแก้ว	9	หมู่บ้าน
7. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว	5	หมู่บ้าน
8. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ	12	หมู่บ้าน
9. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง	6	หมู่บ้าน

10. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองซ้าซาก	5	หมู่บ้าน
11. องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ	6	หมู่บ้าน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกเมฆ มีรัตนคำ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว 2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้วจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยจะศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่มาเข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร ในช่วงเดือนพฤศจิกายน จนถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน จะพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความถูกต้องของเอกสารตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

ชาญชัย หงส์ทอง (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว 2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกและเก็บแบบสอบถาม ได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

วารภรณ์ ศิริวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 41,117 คน กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีอาชีพรับจ้าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า

และมีประสบการณ์ในการรับบริการจากสำนักทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก สำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อมฯ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุและประสบการณ์ในการ รับบริการฯ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัด ฉะเชิงเทราแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพ และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศุทธิณีร์ เถาเล็ก (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง และเพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรสำนัก ทะเบียนอำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนัก ทะเบียนกะเปอร์ จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ค่า t-Test และ F- test (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมมีการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความ คิดเห็นการบริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 เท่ากันทั้ง 2 ด้าน รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอ ภาค รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการที่ตรงเวลาเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน

อำเภอเกาะเปอรัง จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเกาะเปอรัง จังหวัดระนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สินชัย จันทรส (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มตัวอย่าง 390 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการภาพรวมรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### กรอบแนวคิดการวิจัย

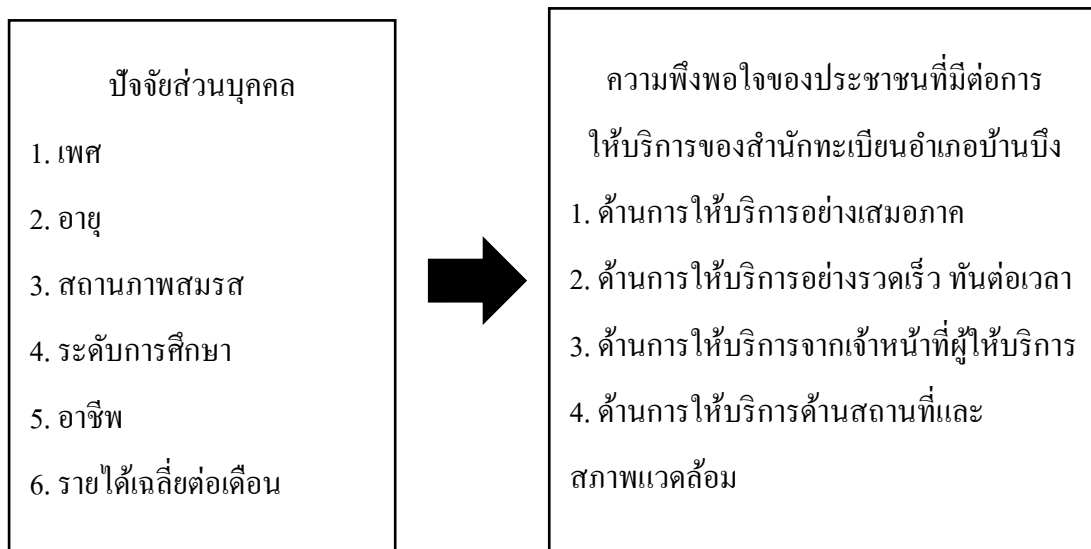
จากการศึกษา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์แนวคิดของมิลเล็ต (Millet, 1945) และพิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542) ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังกรอบแนวคิดนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 79,010 คน แบ่งได้ดังนี้

ตารางที่ 3-1 กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตำบล	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ตำบลบ้านบึง	5,691	5,933	11,624
ตำบลคลองกิ่ว	7,576	7,729	15,305
ตำบลมาบไฟ	3,042	3,134	6,176
ตำบลหนองซ้าซาก	2,912	3,121	6,033
ตำบลหนองบอนแดง	2,806	2,921	5,727
ตำบลหนองซาก	5,206	5,460	10,666
ตำบลหนองอิรุณ	8,043	8,120	16,163
ตำบลหนองไผ่แก้ว	3,732	3,584	7,316
รวม	39,008	40,002	79,010



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2556, หน้า 167)

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

เมื่อ  $n$  = กลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = ประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ .05  
 เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้ดังนี้

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

$$n = \frac{79010}{1+79010(0.05)^2}$$

$$n = 397.98$$

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

ขั้นที่ 2 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ดำเนินการหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลในอำเภอบ้านบึง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ใช้สูตรการคำนวณ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3-2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หมู่ที่	จำนวนประชากร	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
ตำบลบ้านบึง	11,624	59
ตำบลคลองกิว	15,305	77
ตำบลมาบไฟ	6,176	31
ตำบลหนองขี้ซาก	6,033	30
ตำบลหนองบอนแดง	5,727	29
ตำบลหนองซาก	10,666	54
ตำบลหนองอิรุณ	16,163	81
ตำบลหนองไผ่แก้ว	7,316	37
รวม	79,010	398

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental sampling) คือเลือกเก็บข้อมูลจากประชาชนคนใดก็ได้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของแต่ละตำบลในอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จนกระทั่งได้จำนวนตัวอย่าง 398 คน ดังตารางที่ 3-2

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วตรงเวลา ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

ดร. สกฤติ อีสริยานนท์

ดร. โชติสา ขาวสนิท

ดร. ชัยณรงค์ เครือฉนวน

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \sum \frac{R}{n}$$

R = ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC) = 1

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสถิติครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนในพื้นที่อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 คน

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม กรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วนต้องแจ้งผู้ตอบแบบสอบถามให้แก้ไขทันที

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค               | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา       | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม  | จำนวน 5 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อยที่สุด

จากนั้นจะหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น โดยมีคะแนนอันตรภาคชั้น

(Class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t-Test และใช้สถิติ One - way Analysis of Variance สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน ในการศึกษา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$n$  แทน จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$df$  แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ

SS แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง

MS แทน ค่าความแปรปรวน

$t$  แทน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$F$  แทน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม

$P$  แทน ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน

\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	51.5
หญิง	193	48.5

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.2 รองลงมาคือเพศหญิง ร้อยละ 48.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	71	17.8
อายุ 20-30 ปี	101	25.4
อายุ 30-40 ปี	105	26.4
อายุ 40-50 ปี	70	17.6
อายุ 50-60 ปี	47	11.8
อายุ 60 ปีขึ้นไป	4	1.0

จากตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 25.4 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 17.8 อายุ 40-50 ปี ร้อยละ 17.6 อายุ 50-60 ปี ร้อยละ 11.8 และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	196	49.2
สมรส	161	40.5
หม้าย	1	0.3
หย่าร้าง	13	3.3
แยกกันอยู่	27	6.8

จากตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 40.5 แยกกันอยู่ ร้อยละ 6.8 หย่าร้าง ร้อยละ 3.3 และหม้าย ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	29	7.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	71	17.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	38	9.5
อนุปริญญา/ปวส	110	27.6
ปริญญาตรี	137	34.4
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.3

จากตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 27.6ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ9.5 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 7.3 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	43	10.8
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	88	22.1
พนักงานบริษัท	118	29.6
เกษตรกร	33	8.3
ลูกจ้าง	41	10.3
อื่นๆ	75	18.8

จากตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 29.6 รองลงมาคืออาชีพค้าขายหรือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 22.1 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 18.8 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.8 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 10.3 และอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	32.4
ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท	134	33.7
ตั้งแต่ 15,000-20,000 บาท	80	20.1
ตั้งแต่ 20,000-25,000 บาท	41	10.3
ตั้งแต่ 25,000-30,000 บาท	9	2.3
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	5	1.3

จากตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 32.4 รายได้ตั้งแต่ 15,000-20,000 บาท ร้อยละ 20.1 รายได้ตั้งแต่ 20,000-25,000 บาท ร้อยละ 10.3 รายได้ตั้งแต่ 25,000-30,000 บาท ร้อยละ 2.3 รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง

ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ	
1. การให้บริการมีขั้นตอนอย่างชัดเจนตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง	70	138	160	22	8	3.60	.908	มาก	2	
	(17.6)	(34.7)	(40.2)	(5.5)	(2.0)					
2. ผู้มารับบริการได้รับเอกสาร ที่มีความถูกต้อง ตามความต้องการ	54	141	146	50	7	3.46	.938	มาก	3	
	(13.6)	(35.4)	(36.7)	(12.6)	(1.8)					
3. ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	18	108	173	84	15	3.08	.900	ปานกลาง	4	
	(4.5)	(27.1)	(43.5)	(21.1)	(3.8)					
4. ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในทุกด้านของการให้บริการ	89	156	127	7	5	3.76	.901	มาก	1	
	(22.4)	(39.2)	(31.9)	(5.3)	(1.3)					
ภาพรวม						3.47	.91	มาก		

จากตารางที่ 4-7 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = .91$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในทุกด้านของการให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ,  $SD = .901$ ) รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนอย่างชัดเจน ตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ,  $SD = .908$ ) ผู้มารับบริการได้รับเอกสาร ที่มีความถูกต้อง ตามความต้องการ

มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = .938$ ) และได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = .900$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	11 (2.8)	92 (23.1)	148 (37.2)	116 (29.1)	31 (7.8)	2.84	.960	ปานกลาง	3
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่เว้นแม้กระทั่งช่วงเวลาที่พักรกกลางวัน	18 (4.5)	85 (21.4)	171 (43.0)	96 (24.1)	28 (7.0)	2.92	.956	ปานกลาง	1
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ	17 (4.3)	93 (23.4)	146 (36.7)	113 (28.4)	29 (7.3)	2.89	.985	ปานกลาง	2
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำงานให้เสร็จตรงตามเวลา	16 (4.0)	70 (17.6)	170 (42.7)	108 (27.1)	34 (8.5)	2.81	.958	ปานกลาง	4
ภาพรวม						2.89	.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = .96$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่เว้นแม้กระทั่งช่วงเวลาที่พักรกกลางวัน มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = .956$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = .985$ ) เจ้าหน้าที่

ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ ,  $SD = .960$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำงานให้เสร็จตรงตามเวลา มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ ,  $SD = .958$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบคำถาม และช่วยเหลือแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	17 (4.3)	73 (18.3)	144 (36.2)	126 (31.7)	38 (9.5)	2.76	.999	ปานกลาง	3
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการให้บริการอย่างสุภาพ และเป็นมิตรกับทุกคน	21 (5.3)	69 (17.3)	152 (38.2)	121 (30.4)	35 (8.8)	2.80	1.001	ปานกลาง	2
11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ความสนใจ ทักทาย ตอบรับ มีความห่วงใยและเต็มใจให้บริการ	14 (3.5)	57 (14.3)	152 (38.2)	139 (34.9)	36 (9.0)	2.68	.947	ปานกลาง	4
12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอหรือรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ	20 (5.0)	76 (19.1)	154 (38.7)	109 (27.4)	39 (9.8)	2.82	1.014	ปานกลาง	1
ภาพรวม						2.76	.99	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.76$ ,  $SD = .99$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอหรือรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ ,  $SD = .1.014$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคน มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ ,  $SD = 1.001$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคน มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.76$ ,  $SD = .999$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ความสนใจ ทักทาย ตอบรับ มีความห่วงใยและเต็มใจให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ ,  $SD = .947$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น							แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD		
13. สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ	65 (16.3)	107 (26.9)	158 (39.7)	59 (14.8)	9 (2.3)	3.40	1.00	มาก	1
14. สถานที่ที่มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ	25 (6.3)	100 (25.1)	145 (36.4)	114 (28.6)	14 (3.5)	3.02	.965	มาก	2
15. สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	10 (2.5)	100 (25.1)	176 (44.2)	79 (19.8)	33 (8.3)	2.94	.938	ปานกลาง	3
16. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สุขา น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	26 (6.5)	53 (13.3)	129 (32.4)	129 (32.4)	61 (15.3)	2.63	1.09	ปานกลาง	4
ภาพรวม						2.99	.99	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = .99$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 1.001$ ) รองลงมาคือ สถานที่ที่ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = .965$ ) สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = .938$ ) และสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สุขา น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.63$ ,  $SD = 1.095$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีในภาพรวม

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.47	.91	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	2.89	.96	ปานกลาง	3
3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.76	.99	ปานกลาง	4
4. ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	2.99	.99	ปานกลาง	2
รวม	3.02	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = .96$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = .91$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = .99$ ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = .96$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.76$ ,  $SD = .99$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานข้อที่ 1: ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การทดสอบความแตกต่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

เพศ	n	Mean	df	t	P
ชาย	205	3.05	394.36	.674	.501
หญิง	193	3.01			

จากตารางที่ 4-12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2: ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การทดสอบความแตกต่างอายุกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

อายุ	df	SS	Ms	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	1.90	.382	.750	.587
ภายในกลุ่ม	392	199.59	.509		

จากตารางที่ 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 3: ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

สถานภาพการสมรส	df	SS	Ms	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	1.08	.272	.533	.711
ภายในกลุ่ม	393	200.42	.510		

จากตารางที่ 4-14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 4: ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 การทดสอบความแตกต่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ระดับการศึกษา	df	SS	Ms	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	.573	.115	.224	.952
ภายในกลุ่ม	392	200.93	5.13		

จากตารางที่ 4-15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 5: ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-16 การทดสอบความแตกต่างอาชีพกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

อาชีพ	df	SS	Ms	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	.427	0.85	.166	.975
ภายในกลุ่ม	392	201.08	.513		

จากตารางที่ 4-16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 6: ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 การทดสอบความแตกต่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจในการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

รายได้ต่อเดือน	df	SS	Ms	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	1.67	.335	.657	.657
ภายในกลุ่ม	392	199.83	.510		

จากตารางที่ 4-17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4-18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็น 'ไม่' ไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึงที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 398 คน จึงสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.5 มีอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 26.4 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 49.2 อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.4 มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 29.6 และมีรายได้ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 33.7

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับ

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในทุกด้านของการให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนอย่างชัดเจน ตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ผู้มารับบริการได้รับเอกสาร ที่มีความถูกต้อง ตามความต้องการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในด้านด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่เว้นแม้กระทั่งช่วงเวลาที่พักรกลางวัน มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำงานให้เสร็จตรงตามเวลา มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอหรือรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคน มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบคำถาม และช่วยเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ความสนใจ ทักทาย ตอบรับ มีความห่วงใยและเต็มใจให้บริการมีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 3 ข้อ ได้แก่ สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก สถานที่ที่มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สุขา น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (โดยการทดสอบสมมติฐาน) เป็นดังต่อไปนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ไม่แตกต่างกัน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

## อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลดังนี้

1. การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ ศิริวงศ์(2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการค้นพบในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในทุกด้านของการให้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนอย่างชัดเจน ตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ประเด็นผู้

มารับบริการได้รับเอกสาร ที่มีความถูกต้อง ตามความต้องการ และประเด็นการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่เว้นแม้กระทั่งช่วงเวลาที่พักกลางวัน รองลงมาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอหรือรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคน ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบคำถามและช่วยเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ในหน้าที่ เช่น ให้ความสนใจ ทักทาย ตอบรับมีความว่องไวและเต็มใจให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกเมฆ มีรัตนคำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็น

สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ สถานที่ที่มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ ประเด็นสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และประเด็นสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สุขา น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โคมเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โคมเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ ศิริวงศ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสร้างตัวเลือกในตอนต้นที่ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีมากเกินไป จึงทำให้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โคมเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และระดับน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการพัฒนาด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่



ผู้ให้บริการ โดยทำการคัดเลือกบุคลากรที่มีใจรักและพร้อมให้บริการแก่ประชาชน จัดทำโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ โดยของบประมาณในการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เสนอไปที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือ จัดทำโครงการแข่งขันการให้บริการประชาชนที่ยอดเยี่ยมแต่ละอำเภอ เพื่อดึงดูดความสนใจของเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาในวิจัยเรื่องเดียวกันนี้กับสำนักทะเบียนอำเภออื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงผลกระทบเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักทะเบียนในทุก ๆ อำเภอ

2.3 ควรศึกษาเรื่องทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

2.4 ควรศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของภาครัฐ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างตรงประเด็น

## บรรณานุกรม

- โกเมฆ มีรัตนคำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักงานทะเบียนอำเภอวังนานคร จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และชัชชนะ รุ □ งปัจฉิม. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย หงส์ทอง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักงานทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นริษา นราศรี. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2554). การทำวิจัยทางสังคม หลักการปฏิบัติ วิธีปฏิบัติ และสถิติ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- วารภรณ์ ศิริวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561). *อำเภอบ้านบึง*. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอบ้านบึง>
- ศุทธิณีร์ เถาเล็ก. (2544). *คุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอเกาะเปอร๋ จังหวัดระนอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). *การบริหารราชการส่วนภูมิภาค*. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการส่วนภูมิภาค>
- สินชัย จันทรส. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการงานด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สำนักทะเบียนกลาง. (2535). *คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: รักษาดินแดน.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11<sup>th</sup> ed.). New York: Prentice-Hall.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- Mcgregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: Mcgraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง  
จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีคำถาม 2 ตอน 2. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง  
ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

## 1. เพศ

1.ชาย  2.หญิง

## 2. อายุ

1.อายุไม่เกิน 20 ปี  2.อายุ 21-30 ปี  
 3.อายุ 31-40 ปี  4.อายุ 41-50 ปี  
 5.อายุ 51-60 ปี  6.อายุ 60 ปีขึ้นไป

## 3. สถานะภาพการสมรส

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย  4. หย่าร้าง  
 5. แยกกันอยู่

## 4. ระดับการศึกษา

1.ประถมศึกษา  2.มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3.มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  4.อนุปริญญา/ ปวส.  
 5.ปริญญาตรี  6.สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  
 3. พนักงานบริษัท  4. เกษตรกรรม  
 5. รับจ้าง

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท  2. 10,000-15,000 บาท  
 3. 15,000-20,000 บาท  4. 20,000-25,000 บาท  
 5. 25,000-30,000 บาท  6. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วกรณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. การให้บริการมีขั้นตอนอย่างชัดเจน ตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลัง					
2. ผู้มารับบริการได้รับเอกสาร ที่มีความถูกต้อง ตามความต้องการ					
3. ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
4. ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในทุกด้านของการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา</b>					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่เว้นแม้กระทั่งช่วงเวลาพักกลางวัน					
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ					
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำงานให้เสร็จตรงตามเวลา					
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบคำถาม และช่วยเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคน					
11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ความสนใจ ทักทาย ต้อนรับ มีความห่วงใยและเต็มใจให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอหรือรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน หรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ					
ด้านการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม					
13. สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ					
14. สถานที่ที่มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
15. สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
16. สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สุขา น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					

(ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้การอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม)



ภาคผนวก ข

ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่	รวมคะแนน	ค่า IOC
1	+1	+1	+1	+3	1
2	+1	+1	+1	+3	1
3	+1	+1	+1	+3	1
4	+1	+1	+1	+3	1
5	+1	+1	+1	+3	1
6	+1	+1	+1	+3	1
7	+1	+1	+1	+3	1
8	+1	+1	+1	+3	1
9	+1	+1	+1	+3	1
10	+1	+1	+1	+3	1
11	+1	+1	+1	+3	1
12	+1	+1	+1	+3	1
13	+1	+1	+1	+3	1
14	+1	+1	+1	+3	1
15	+1	+1	+1	+3	1
16	+1	+1	+1	+3	1
รวม				+48	1.00

ผลรวมการคำนวณค่า IOC ได้ผล เท่ากับ 1.00