

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ณัฐชัย เป้าบุญปรุง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอนุเคราะห์ และให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก อาจารย์รัชฎ์ จันทร์น้อย อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ซึ่งท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ ด้านการทำงานวิจัย และงานวิจัยเล่มนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้หากไม่ได้รับการสนับสนุน และกำลังใจจากครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณพ่อคุณแม่ อีกทั้งกำลังใจจากเพื่อน ๆ ทุกคน

ณัฐธัญ เป้าบุญปรุง

56930194: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ คุณภาพการบริการ/ งานทะเบียนราษฎร

ณัฐธัญ เป่าบุญปรุง: ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (PEOPLE'S
SATISFACTION WITH CIVIL REGISTRATION SERVICE QUALITY OF THE LOCAL
REGISTRATION OFFICE OF BAAN BUENG, CHON BURI PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: รชฎ จันทรน้อย, ปร.ด. 59 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ
เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 320 ราย โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ทั้งหมด เท่ากับ 0.989 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เก็บข้อมูล
ในช่วงระหว่างวันที่ 1-15 มิถุนายน พ.ศ. 2558 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความถี่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
ส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า

แนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
หรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และการจัดการปัญหาการร้องเรียน
ต่าง ๆ

56930194: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE QUALITY/ CIVIL REGISTRATION

NATTHAN PAOBOONPRUNG: PEOPLE'S SATISFACTION WITH CIVIL
REGISTRATION SERVICE QUALITY OF THE LOCAL REGISTRATION OFFICE OF
BAAN BUENG, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: RACHATA CHANNOI, Ph.D. 59 P.
2015.

The purposes of this quantitative study were to examine public satisfaction with the quality of service offered by Civil Registration Unit at Baan Bueng Registration Office in Chon Buri Province and to investigate guidelines for developing service given by Civil Registration Unit. The data were collected by using a questionnaire with a level of reliability at 0.989. The subjects were 320 people using service at Civil Registration Unit. The collection of data was conducted during June 01-15, 2015. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, standard deviation, and frequency.

The results of the study revealed that the majority of subjects were female, aged 31-40, holding a bachelor's degree with a monthly income of 10,000-20,000 baht. Most of them were staff, working for private companies, and they came to Civil Registration Unit for their applications of identification cards.

Regarding the subject's level of satisfaction with the quality of service offered by Civil Registration Unit at Baan Bueng Registration Office, it was found at a high level. Specifically, they were satisfied the most with constant service, followed by prompt and timely service, equality of service, adequacy of service, and advancement of service, respectively.

Based on the results of this study, it is suggested that public participation should be encouraged to give opinion and suggestions for the development of service and management of problems and complaints filed at Civil Registration Unit.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การ ภาครัฐ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
การแปลผล.....	31
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	33
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.....	36
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี...	43
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผลการวิจัย.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	55
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิด..... 20
2-2	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... 22
4-1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 33
4-2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 33
4-3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 34
4-4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 34
4-5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 35
4-6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ..... 35
4-7	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบริการงานบริการทะเบียนราษฎร..... 36
4-8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี..... 37
4-9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา..... 37
4-10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... 38
4-11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 40
4-12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 41
4-13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 42

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ภายใต้การกำกับดูแลของจังหวัด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภารกิจหลักของเทศบาล คือ การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน การจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ชวิน โรจน์ น้อยเจริญ, 2557)

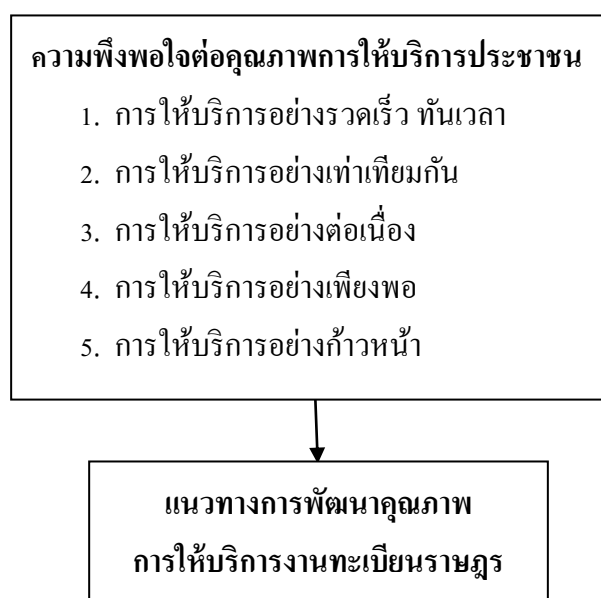
งานทะเบียนราษฎรเป็นการบริการหนึ่งที่เทศบาลให้บริการแก่ประชาชน แต่ผลการวิจัยที่ศึกษาคุณภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของหลายเทศบาล พบว่า คุณภาพการบริการยังต่ำกว่าความหวังของประชาชนผู้รับบริการทั้งการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ เช่นเดียวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีพื้นที่ความรับผิดชอบตลอดเขตเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 57 ชุมชน ประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 128,236 คน ในปี พ.ศ. 2557 มีประชาชนมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเฉลี่ยประมาณ 200-300 คนต่อวัน อยู่ในปริมาณมาก บางครั้งจะพบปัญหาในการบริการ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จึงมีความสนใจสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ส่วนสำคัญในการพัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี รวมถึงมีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอแนวทางเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Millett (1954) และ กุลชน ธนาพงศ์ธร (2554) และตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ พระมหาเตชินท์สิทธาภิภู (ผาคา) (2558) สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2557) ชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2557) อูษา นวนวิสัย (2556) พรวิภา ตั้งจันทัน (2556) วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) เพื่อให้เป็นประเด็นในการวิจัยเชิงสำรวจ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการแจ้งเกิด และบริการแจ้งปลายทาง เนื่องจากเป็นบริการที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด โดยใช้แนวคิดของ Millett (1954) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ขอบเขตด้านพื้นที่

งานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. ทราบถึงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หมายถึง วิธีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการกึ่งจัดบันทึกการข้อมูลของราษฎรอย่างเป็นระบบนับตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน การรับแจ้งคนเกิด คนตาย การย้ายที่อยู่ ทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายปลายทาง การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างมีระบบ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการงานทะเบียนราษฎรในช่วงระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน พ.ศ. 2558 จากเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานเทศบาลเมืองบ้านบึงที่ให้บริการในงานเกี่ยวกับการทำบัตรประชาชน งานทะเบียนบ้าน และงานทะเบียนราษฎร

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่ให้บริการในงานเกี่ยวกับการทำบัตรประชาชนงานทะเบียนบ้าน และงานทะเบียนราษฎร

การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่มีระยะเวลาที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการ ได้ทันที และขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ อาทิ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติและมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและไม่ขาดตอน และคอยให้บริการกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ปริมาณเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพการบริการตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ การมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน และมีจุดรับแสดงความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การภาครัฐ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการที่ดี

พริสตีตี้ คำนวนคิลป์ (2541) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

Kotler (2000) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) รายงานว่า คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชน

ได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพการว่า ผู้รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของผู้รับบริการที่ดีหรือไม่อย่างไร

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

หลักการของคุณภาพบริการที่ดี

แนวคิดของ Millett (1954) กล่าวว่า หลักการของคุณภาพการบริการที่ดี คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กฤษณ ธนาพงศ์ธร (2554) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและมีความพึงพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษแก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ขึ้นกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่น ๆ ของบริการที่ดีตามที่อธิบายเอาไว้ข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2558) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วยความเป็นกันเอง อาทิเช่น ได้รับการให้บริการในบรรยากาศที่เป็นมิตรการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือตอบคำถาม เป็นต้น

2. การบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่นอาจจะเป็นระบบที่มีความคล่องตัว เอื้อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ ความกระฉับกระเฉงของเจ้าหน้าที่หรือความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ เพื่อให้ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการสนองตอบง่ายขึ้น

3. ความเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐพร้อมให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้พวกเขาได้ และต้องการความมั่นใจว่าเขาจะไม่ถูกส่งต่อไปที่อื่น หรือสับเปลี่ยนไปแผนกนี้ที่แผนกโน้นทีแล้วในที่สุดถูกทอดทิ้งให้รู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบในการดูแลปัญหานั้นๆ เอง

4. การแก้ไขความผิดพลาด เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ ผู้รับบริการทั่วไปต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้โดยทันที ทั้งนี้มิใช่ว่า ผู้รับบริการคาดหวังการแก้ปัญหาที่สมบูรณ์จากท่าน แต่ผู้รับบริการต้องการเพียงการตอบสนองที่รวดเร็ว แม้ว่าจะยังมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นผู้รับบริการก็พร้อมให้อภัย หากท่านได้แสดงความพยายามอย่างเต็มที่ในการแก้ไขความผิดพลาดดังกล่าว

กล่าวโดยสรุป หลักการบริการที่ดี คือ การกระทำหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

การวัดคุณภาพการบริการ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิภาพคือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิภาพมักหมายถึงความถึง คุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิภาพขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่า คุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั่น ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่มี ความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชน จะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การภาครัฐ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2558) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควรเริ่มด้วยการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แต่ละหน่วยงานจะใช้วิธีการที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป อาทิ

1. การมีจุดรับคำร้องเรียน อาจเป็นกล่องรับคำร้องเรียนจากผู้บริการ โทรศัพท์ หรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับคำร้องเรียน
2. การมีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้บริการ
3. ตรวจสอบวงจรการให้บริการของหน่วยงาน
4. วิเคราะห์จุดที่สำคัญในการติดต่อของผู้รับบริการ
5. ทบทวนกระบวนการ การปฏิบัติ วิธีดำเนินการและนโยบายหน่วยงาน แบบสอบถาม
6. การสัมภาษณ์พูดคุยกับผู้รับบริการ

ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ผู้รับบริการเข้าใจกระบวนการให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจยิ่งขึ้น ประทับใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเสมอและมีจริยธรรมอย่างมืออาชีพ สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และมีคุณภาพเพียงพอ เพื่อการให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นไปเต็มรูปแบบและลดโอกาสที่จะไปสู่สภาพก่อนการพัฒนาต้องมีกระบวนการกำหนดการพัฒนาให้เป็นมาตรฐาน โดยผู้รับบริการและผู้ให้บริการร่วมอภิปรายหาวิธีการทำงานที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ซึ่งจะเป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับระบบการปฏิบัติการใหม่ขึ้น

การกำหนดมาตรฐานสำหรับงานใหม่ ควรเริ่มจากการทบทวนนโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน ในปัจจุบันของหน่วยงานหรือไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ จากนั้นระบุวัตถุประสงค์เพื่อการป้องกันแก้ไขปัญหา ตลอดจนกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ควรระบุนว่า กระบวนการ วิธีการ มีลำดับกิจกรรมอะไร อย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครเป็นผู้ควบคุม เครื่องมือ วัสดุุดิบ จัดทำเป็นแผนภูมิกระบวนการดำเนินการ และกำหนดดัชนีชี้วัดวิธีการตรวจสอบและสิ่งที่สำคัญต้องจัดทำเป็นประกาศความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามมาตรฐานใหม่ไว้ในที่สาธารณะให้ผู้รับบริการได้รับทราบ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2558)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (n.d. อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Shell (n.d. อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการภาครัฐ

ความพึงพอใจของบริการของภาครัฐ (สุนันทา ทวีผล, 2550) จะเกิดจากการบริการที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จในครั้งเดียว
3. ไม่บริการผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง

วิธีการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ซาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ (Millet, 1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

อำนาจหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีอำนาจหน้าที่การให้บริการประชาชนในด้านการทะเบียนราษฎร ตาม พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 พ.ร.บ. สัญชาติ พ.ศ. 2508 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 กับด้านบัตรประจำตัวประชาชน ตาม พ.ร.บ. บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวกับภารกิจจذبบันทึกการข้อมูลของราษฎรอย่างเป็นระบบนับตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างมีระบบ เมื่อมีคนเกิดก็มีการรับแจ้งเกิดและบันทึกการการบุคคล ลงในทะเบียนบ้าน เมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็มีการบันทึกการย้าย และเมื่อมีการตายก็มีการแจ้งตาย และจำหน่ายชื่อออกจากระบบ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นเอกสารที่ราชการออก ให้สำหรับบุคคลที่มีสัญชาติไทย เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแสดงตน เพื่อพิสูจน์ หรือยืนยันบุคคล ในการติดต่อราชการ ซึ่งในบัตรประจำตัวประชาชนจะมีการแสดงรูปถ่าย เลขประจำตัวประชาชน ชื่อนามสกุล และที่อยู่

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ในส่วนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ดำเนินการดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร

ดำเนินการเก็บรักษาและควบคุมการทะเบียนราษฎร การตรวจสอบพิสูจน์ตัวบุคคล และประมวลผลข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร และปรับปรุงข้อมูลทะเบียน ประวัติราษฎร ให้ตรงกับความเป็นจริงอยู่เสมอ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ

1.1 รายได้

1.2 ประวัติอาชญากรรม

1.3 การชำระหรือไม่ชำระภาษีอากร

1.4 ข้อมูลที่คณะกรรมการกำหนด

1.5 ข้อมูลที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องแจ้ง

2. การรับแจ้งคนเกิด คนตาย

การให้บริการแจ้งคนเกิด โดยให้เจ้าบ้าน หรือบิดา หรือมารดา แจ้งต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันเกิด ส่วนคนเกิดนอกบ้าน ให้บิดา หรือมารดา แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่มีคนเกิดนอกบ้าน หรือแห่งท้องที่ที่พึงแจ้งได้ แต่ต้องไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันเกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนดให้แจ้งภายหลังได้ แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันเกิด งานทะเบียนราษฎรจะออกสูติบัตรไว้เป็นหลักฐานคนตาย เมื่อมีคนตายในบ้าน ให้แจ้งต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียน ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย

โดยให้แจ้งตามแบบเอกสารที่มีให้บริการ พร้อมทั้งแจ้งชื่อผู้แจ้งและนายทะเบียนจะออกมรณะบัตรเป็นหลักฐานให้

3. การย้ายที่อยู่

เจ้าบ้านสามารถดำเนินการแจ้งย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียน โดยเมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ ออกจากบ้าน ให้แจ้งการย้ายออกภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก ส่วนเมื่อมีผู้ย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ให้แจ้งการย้ายเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน

4. ทะเบียนบ้าน

บ้านใดยังไม่มียุทธศาสตร์บ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนเพื่อขอเลขประจำบ้าน ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สร้างบ้านเสร็จ และเมื่อมีการเพิ่ม เปลี่ยนแปลง หรือจำหน่ายรายการ ในทะเบียนบ้านให้เจ้าบ้านนำสำเนาทะเบียนบ้านไปให้นายทะเบียนบันทึกรายการให้ถูกต้องตรงกับต้นฉบับทุกครั้ง ถ้าสำเนาทะเบียนบ้านชำรุดจนใช้การไม่ได้หรือสูญหายให้เจ้าบ้าน ขอรับสำเนา ทะเบียนบ้านใหม่ได้ และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนด

5. การแจ้งย้ายปลายทาง

ผู้ย้ายที่อยู่ใหม่ไม่ได้แจ้งย้ายจากต้นทาง จะต้องแจ้งด้วยตนเองต่อนายทะเบียนท้องที่ ที่ไปอยู่ใหม่ ภายใน 15 วัน โดยใช้หลักฐาน เช่น บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับแจ้ง สำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้า หนังสือมอบหมาย เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการแจ้งย้าย (กรณีเจ้าบ้านไม่มาดำเนินการแจ้งย้ายด้วยตนเอง) และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนด

6. การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

บุคคลที่ขอคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรจะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสีย เช่น เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการปรากฏในเอกสารที่จะขอตรวจหรือขอคัด และรับรองสำเนา บุคคล หรือนิติบุคคลใดที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารทะเบียนราษฎร ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนด

7. การเพิ่มชื่อ

คนตกสำรวจสัญชาติไทย ที่ไม่มีชื่อ เพราะตกสำรวจ หากมีความประสงค์ขอเพิ่มชื่อ ให้ยื่นคำร้องตามแบบพิมพ์ต่อนายทะเบียน โดยนายทะเบียนจะต้องดำเนินการสอบสวนบุคคล เจ้าบ้าน พยาน หรือหลักฐานอื่น แล้วขออนุมัติเพิ่มชื่อต่อนายทะเบียน เมื่อนายทะเบียน อนุมัติแล้ว ให้ดำเนินการเพิ่มชื่อในสำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้าน

พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2554

ในส่วนของสำนักทะเบียนดำเนินการดังนี้

บุคคลที่จะต้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน จะต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 7 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 70 ปีบริบูรณ์ และจะต้องมีชื่อในทะเบียนบ้าน กฎหมายกำหนดให้ ระยะเวลาการยื่นขอมีบัตรประจำตัวประชาชนแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. กรณียื่นคำขอมีบัตรภายใน 90 วัน จะเป็นผู้ที่มีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ขอมีบัตรครั้งแรก ผู้ที่บัตรหมดอายุ ผู้ที่ทำบัตรหาย บัตรถูกทำลาย ผู้ที่ทำบัตรชำรุด และผู้ที่เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนทั้งชื่อตัว ชื่อสกุล
2. กรณีต้องยื่นคำขอมีบัตรภายใน 60 วัน จะเป็นผู้ที่ได้สัญชาติไทย หรือกลับคืนสัญชาติไทย ผู้ที่ได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านในกรณีแจ้งเกิดเกินกำหนดหรือตกสำรวจ และผู้ที่พ้นจากการได้รับการยกเว้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาเดชินทีลิตุทธาภิกขุ (ผากา) (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน โดยศึกษาจากการแจกแบบสอบถามในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่โดยรอบของเทศบาล และความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบ ๆ เทศบาลเท่ากัน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ทิว ฐาน้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้าน การบริการต่าง ๆ และ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการน้อยเอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

ดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยดำเนินการศึกษากับประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน และพนักงานเทศบาลผู้ให้บริการจำนวน 44 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนในการวิจัยคือ การศึกษาสภาพปัญหาการแสวงหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การแก้ปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูล การค้นหายุทธศาสตร์ การทดลองนำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ไปใช้ และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบเป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทายแผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้นมีโครงการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่ายุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นซึ่งรับรู้ได้จากค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมการให้บริการสูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

ชวิน โรจน์ น้อยเจริญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่ใช้ทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 150 คน โดยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจรวมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร คือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอและขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก

อุษา นวนวิสัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและสัมภาษณ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ จำนวน 60 คน โดยมีตัวแปรการศึกษาที่ประยุกต์มาจากแนวคิดของ Millett (1954) คือ 1) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ความรวดเร็วในการให้บริการ) 2) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ) 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (การให้บริการของพนักงาน) 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (อาคารและสถานที่ให้บริการ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็วเสมอภาคแต่ไม่พอใจกับสถานที่คับแคบผู้รับบริการเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ความรวดเร็วในการให้บริการ) ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ 2) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ) ได้แก่ การฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้นกำหนดให้พนักงานทุกคนแขวนป้ายประจำตัวตลอดเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (การให้บริการของพนักงาน) ได้แก่ ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ และกำหนดให้พนักงานเทศบาลเมืองควนลัง ควรแต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (อาคารและสถานที่ให้บริการ) ได้แก่ ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัยเพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากจัดแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจนเป็นสัดส่วนมีระเบียบควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติมและจัดทำป้ายหรือลูกศรชี้บอกแนะนำสถานที่ต่าง ๆ

พรวิภา ตั้งฐันฐาน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาล ตำบลงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย ศึกษาภายใต้องค์ประกอบของเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยศึกษาจากการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย จำนวน 35 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากอันดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม อันดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ เท่ากับ

มีความชัดเจน ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการเหมาะสม ต่อผู้ให้บริการ มีการประกาศ กำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือ คำร้อง มีความเข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อง อันดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการ เท่ากับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ อย่างเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม และข้อที่มีระดับความพึงพอใจ อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัด สุโขทัย ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือสถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบล สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ อันดับรองลงมาคือ มีการจัดที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ สถานที่ สำหรับจอดรถ เพียงพอ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการชี้พนักงานประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความสะอาด บริเวณภายนอก ภายในอาคาร และข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะเพียงพอ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัด สุโขทัย ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือด้านวัสดุเครื่องใช้ในสำนักงานสะอาดและทันสมัย อันดับรองลงมาคือ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ มีเครื่องมือ ในการประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ ปัญหาและอุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการขาดความรู้และทักษะ ในการอธิบาย รวมถึงมีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู โดยการเก็บข้อมูล จากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยตัวแปรต้นเกิดจาก

การประยุกต์ใช้แนวคิดของ Millett (1954) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ในการศึกษาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Millett (1954) มาออกแบบตัวแปรต้น 3 ประเด็นคือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) ศึกษาถึงข้อมูลด้านการบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ 2) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ศึกษาถึงข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) ศึกษาถึงข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากต่อ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) และ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) สำหรับข้อเสนอแนะควรปรับปรุงการให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชน ควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย

กนกอร วิเศษสงวน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการ: กรณีศึกษา การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามกับจำนวนประชากร 380 คน โดยวัดประสิทธิผลได้จากการนำ ทฤษฎีของ Millett (1954) และ Verma มาเป็นเกณฑ์วัด ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การบริการอัตราก้าวหน้า 6) การเข้าถึงแหล่งบริการ 7) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 8) การยอมรับในคุณภาพของการบริการ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ อยู่ระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงอยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการยอมรับในคุณภาพของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สำหรับตัวแปรต้น ได้นำแนวคิดของ Millett (1954) มาประยุกต์ทำการศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ด้านความยุติธรรม) 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) (ด้านความรวดเร็ว ตรงเวลา) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) (ด้านอาคาร-สถานที่) และแนวคิดของกุลธน ธนาพงศ์ธร (2554)

ศึกษา 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ส่วนตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ด้านความรวดเร็ว ตรงเวลา) รองลงมาคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ด้านความยุติธรรม) โดยในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ด้านความยุติธรรม) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าต้องการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในการให้บริการที่ตรงเวลา (ด้านความรวดเร็ว ตรงเวลา) ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน

ตารางที่ 2-1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิด

ตัวแปรในการศึกษา	ตัวชี้วัด	ชื่อผู้วิจัย				
		วชิรวัฒน์ เสียงบุญ	อุษา นวนวิสัย	พรวิภา ตั้งฐันฐาน	พระมหา เทชินท์ สิทธาภิภู	ชวินโรจน์ น้อยเจริญ
การให้บริการ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	1. ระยะเวลาให้บริการ มีความเหมาะสม			/		/
	2. เจ้าหน้าที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ ในการให้บริการได้ทันที	/	/	/		/
	3. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน			/		/
การให้บริการ อย่างเท่าเทียม กัน	4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ต่อผู้บริการ เท่าเทียมกันทุกคน	/	/	/		/
	5. มีเครื่องอำนวยความสะดวก ในการ จัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ		/	/	/	/

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ตัวแปรใน การศึกษา	ตัวชี้วัด	ชื่อผู้วิจัย				
		วชิรวัฒน์ เสียงบุญ	อุษา นวนวิทย์	พรวิภา ตั้งฐันฐาน	พระมหา เทชินท์ สิทธาภิญ	ชวินโรจน์ น้อยเจริญ
การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	6. เจ้าหน้าที่บริการให้ บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	/	/	/	/	/
	7. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร และอธิบายขั้นตอนการให้ บริการอย่างชัดเจนและ ไม่ขาดตอน	/	/	/		/
	8. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ คอยบริการกับผู้ใช้บริการ ตลอดเวลา	/	/	/	/	/
การให้บริการ อย่างเพียงพอ	9. ปริมาณเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้ บริการ	/		/	/	/
	10. สถานที่รับบริการ มีความเหมาะสมกับ ปริมาณผู้มาใช้บริการ		/	/	/	/
การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น เอกสาร ปากกา แก้ว เป็นต้น		/	/	/	/
	12. มีจุดรับแสดงความ คิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ		/	/	/	/
	13. มีแผนผังแสดงขั้นตอน การให้บริการและการติดต่อ ไว้อย่างชัดเจน		/	/	/	/
	14. มีการปรับปรุง คุณภาพการบริการตาม คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ		/	/		

ตารางที่ 2-2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ชื่อผู้วิจัย
ความพึงพอใจของ ประชาชนในบริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ด้านความยุติธรรม) <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เจ้าหน้าที่จัดลำดับการให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ประชาชนอย่างทั่วถึง 1.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท่านได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการ 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) (ด้านความรวดเร็ว ตรงเวลา) <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อท่านไปติดต่องาน 2.2 มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการทำให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) (ด้านอาคาร-สถานที่) <ol style="list-style-type: none"> 3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี 3.2 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่ออย่างเหมาะสมเพียงพอ 	วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549)
ประสิทธิผลของการส่ง มอบบริการ: กรณีศึกษา การจัดการเรื่องร้องทุกข์	<ol style="list-style-type: none"> 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การบริการอัตราก้าวหน้า 6) การเข้าถึงแหล่งบริการ 7) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมี สิ่งอำนวยความสะดวก 8) การยอมรับในคุณภาพของการบริการ 	กนกกร วิเศษสงวน (2555)

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

งานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ชื่อผู้วิจัย
การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	<p>1. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ความรวดเร็วในการให้บริการ)</p> <p>1.1 กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่</p> <p>2. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ)</p> <p>2.1 การฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น</p> <p>2.2 กำหนดให้พนักงานทุกคนแขวนป้ายประจำตัวตลอดเวลา</p> <p>3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (การให้บริการของพนักงาน)</p> <p>3.1 ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ</p> <p>3.2 กำหนดให้พนักงานเทศบาลเมืองควนลังควรแต่งกายให้เหมาะสม</p> <p>4. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (อาคารและสถานที่ให้บริการ)</p> <p>4.1 ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัยเพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากจัดแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจนเป็นส่วน</p> <p>4.2 มีระเบียบควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติมและจัดทำป้ายหรือลูกศรชี้บอกแนะนำสถานที่ต่าง ๆ</p>	อุษา นานวิสัย (2556)

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผู้วิจัย
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงิ้วโกศลาศจังหวัดสุโขทัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม 1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยากและมีความคล่องตัว 1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ 1.4 การบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด 1.5 มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ 1.6 มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน 1.7 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือ คำร้องมีความเข้าใจง่าย 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการเท่ากับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ 2.4 เจ้าหน้าที่มีกิริยา ท่าทางที่สุภาพในการให้ข้อมูล 2.5 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี 2.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม 2.7 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ 3. ด้านอาคารสถานที่ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลสะดวกในการเดินทางมารับบริการ 3.2 มีการจัดที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ สถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ 3.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีป้าย 3.4 ข้อความบอกจุดบริการชื่อพนักงานประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความสะอาดบริเวณ ภายนอกภายในอาคาร 	พรวิภา ตั้งฐิณฐาน (2556)

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผู้วิจัย
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย	3.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะเพียงพอ 4. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี 4.1 ด้านวัสดุเครื่องใช้ในสำนักงานสะอาดและทันสมัย 4.2 มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ 4.3 มีเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม	พรวิภา ตั้งจันทาน (2556)
ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 1.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 1.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 2.1 ความสะอาดของสถานที่โดยรอบของเทศบาล 2.2 ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบ ๆ เทศบาล เท่ากัน 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3.1 ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ทิว สูบน้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ 3.2 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ 3.3 ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย 3.4 มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้าน การบริการต่าง ๆ 3.5 มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ	พระมหาเดชนันท์ สิทธิธาทิภู (ผกา) (2558)

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผู้วิจัย
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลปลายบางอำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านกระบวนการให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว 1.2 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ตรงเวลา และให้บริการด้วยความครบถ้วน 1.3 การให้บริการมีความเสมอภาค 1.4 การให้บริการถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส และเป็นธรรม 1.5 การให้คำปรึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์ และทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการ 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี <ol style="list-style-type: none"> 2.1 มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอ 2.2 วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ ทันสมัย 2.3 แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนและง่ายต่อการกรอกข้อมูล 2.4 มีเครื่องมือประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงจุดต่าง ๆ 2.5 มีการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส 3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นกันเอง 3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้อง 3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ 3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอธิบายแบบฟอร์มประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจนและฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 4. ด้านอาคารสถานที่ <ol style="list-style-type: none"> 4.1 สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการเดินทาง 4.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ 4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ 	ชวิน โรจน์ น้อยเจริญ (2557)

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผู้วิจัย
ยุทธศาสตร์การพัฒนา คุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบล ท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา	การศึกษาสภาพปัญหาการแสวงหาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการแก้ปัญหา	สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2557)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการแจ้งเกิด และบริการแจ้งปลายทาง โดยใช้ข้อมูลสถิติ จากจำนวนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2557 พบว่า มีผู้มาเข้ารับบริการเฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 1,550 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี, 2558) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ ประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อน 0.05

$$n = \frac{1,550}{1 + 1,550 (0.05)^2} = 317.94$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงเก็บแบบสอบถามจำนวน 320 ราย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยในขั้นตอนนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยวัดความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความบ่อยในการมาใช้บริการงานบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และประเภทบริการงานบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 ความความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อ โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ทำการตรวจสอบความตรง (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-objective congruence index: IOC) ซึ่งประกอบด้วย

2.1 อาจารย์ยุทธกิจ เกียรสุวรรณภาส ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัย

การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 อาจารย์พรเทพ นามกร

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัย

การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 นายอชดา จึงสว่าง

ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้างานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
เมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

กำหนดเกณฑ์ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีมีค่า IOC ใกล้ 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ติรกานันท์, 2546) ซึ่งจากการทดสอบพบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.900 ดังนั้นจึงไม่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าของแบบสอบถามที่ทำการทดสอบ (Pre-test) คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยนำข้อมูลที่ได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.989 ผู้วิจัยถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเหมาะสม และมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยแจ้งความจำนง เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัยและได้ชี้แจงวัตถุประสงค์รวมทั้งรายละเอียดของงานวิจัยให้ทราบและถามความเห็นชอบ
2. เมื่อได้รับความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามและอธิบายรายละเอียดและวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและรวบรวม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป
4. ดำเนินการเก็บข้อมูลวันที่ 1-15 มิถุนายน พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนดังนี้
 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบ Check list
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ประเด็น จำนวน 14 ข้อ ได้กำหนดน้ำหนักและคะแนนตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert scale) ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
การบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะ
แนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี ลงในแบบสอบถามตามช่องว่างที่เว้นไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและ
ตอบตามวัตถุประสงค์ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบ จัดเรียงหมวดหมู่ และ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ ได้แก่
ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความถี่ และการวิเคราะห์ข้อมูล
โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปล ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตร การหาค่าอัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	200	62.50
ชาย	120	37.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
22-30 ปี	92	28.75
31-40 ปี	149	46.56
41-50 ปี	51	15.94
51-60 ปี	25	7.81
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3	0.94
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 46.56 รองลงมาคือ 22-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 อายุ 41-50 ปี

จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 อายุ 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และมากกว่า 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	20.31
ปริญญาตรี	220	68.75
สูงกว่าปริญญาตรี	35	10.94
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	59	18.44
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	6.88
รับราชการ	45	14.06
พนักงานบริษัทเอกชน	168	52.50
อื่น ๆ	26	8.12
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 อาชีพรับราชการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.12 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	24	7.50
10,000-20,000 บาท	121	37.81
20,000-30,000 บาท	120	37.50
30,000-40,000 บาท	55	17.19
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.81 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-40,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	239	74.69
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	66	20.63
เฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อเดือน	15	4.68
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 74.69 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 และเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบริการงานบริการทะเบียนราษฎร

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน	101	31.56
การรับแจ้งคนเกิด คนตาย	68	21.25
การย้ายที่อยู่	33	10.31
ทะเบียนบ้าน	85	26.56
การแจ้งย้ายปลายทาง	8	2.50
การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียน	25	7.82
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.56 รองลงมาคือ ทะเบียนบ้าน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 การรับแจ้งคนเกิด คนตาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 การย้ายที่อยู่ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.82 และการแจ้งย้ายปลายทาง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

คุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	
การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.64	0.69	มาก	3
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.62	0.72	มาก	4
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.77	มาก	1
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.70	0.80	มาก	2
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.38	0.73	ปานกลาง	5
รวม	3.61	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายย่อยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
เป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.77$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.70$,
 $SD = 0.80$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.69$) ด้านการให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.72$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.38$,
 $SD = 0.73$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

การให้บริการ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			ความ พึงพอใจ	
1. ระยะเวลาให้บริการ มีความเหมาะสม	-	10	129	157	24	3.64	0.663	มาก	2
		3.13%	40.31%	49.06%	7.50%				

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

การให้บริการ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ		
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			ความ พึงพอใจ		
2. เจ้าหน้าที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ ในการให้บริการได้ทันที	-	16	102	170	32	3.61	0.672	มาก	3	
		5.00%	31.88%	53.12%	10.00%					
3. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	-	15	118	165	22	3.68	0.720	มาก	1	
		4.70%	36.87%	51.56%	6.87%					
						รวม	3.64	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการ
อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายย่อย พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X} = 3.68$,
SD = 0.720) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$, SD = 0.663)
และด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการได้ทันที ($\bar{X} = 3.61$,
SD = 0.672)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

การให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			ความ พึง พอใจ	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เท่าเทียมกันทุกคน	1	15	132	146	27	3.60	0.696	มาก	2
	0.23%	4.37%	41.25%	45.62%	8.43%				

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

การให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
5. มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการ จัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ	-	15 4.37%	101 31.56%	171 53.43%	33 10.64%	3.57	0.748	มาก	3
6. เจ้าหน้าที่บริการ ให้บริการด้วยความ เสมอภาคและ ไม่เลือกปฏิบัติ	-	12 3.74%	109 34.06%	163 50.93%	36 11.27%	3.69	0.727	มาก	1
			รวม			3.62	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายย่อย พบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
เป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.727$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อ
ผู้ให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.696$) และด้านมีเครื่องอำนวยความสะดวก
ในการจัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.748$)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
7. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร และอธิบายขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน และไม่ขาดตอน	-	16 5.00%	103 32.18%	145 45.31%	56 17.50%	3.69	0.735	มาก	2
8. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ คอยบริการกับผู้ใช้บริการ ตลอดเวลา	1 0.23%	21 6.75%	107 33.41%	142 44.44%	49 15.35%	3.75	0.799	มาก	1
						รวม	3.72	0.77	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายย่อย พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจต่อการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา เป็นอันดับที่ 1
($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.799$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
อย่างชัดเจนและไม่ขาดตอน ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.735$)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการ อย่างเพียงพอ	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ปริมาณเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อจำนวน ผู้มาใช้บริการ	-	26 8.15%	83 25.93%	165 51.56%	46 14.36%	3.67	0.839	มาก 3
10. สถานที่รับบริการ มีความเหมาะสมกับ ปริมาณผู้มาใช้บริการ	-	17 5.31%	92 28.75%	177 55.31%	34 10.63%	3.72	0.825	มาก 1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น เอกสาร ปากกา แก้ว เป็นต้น	-	23 7.18%	117 36.56%	149 46.58%	31 9.68%	3.71	0.744	มาก 2
						รวม 3.70	0.80	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายย่อย พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจต่อสถานที่รับบริการมีความเหมาะสมกับปริมาณผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับที่ 1
($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.825$) รองลงมาคือ ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ
เช่น เอกสาร ปากกา แก้ว เป็นต้น ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.744$) และด้านปริมาณเจ้าหน้าที่เพียงพอ
ต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.839$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
งานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการ อย่างเพียงพอ	ความถี่ (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
12. มีจุดรับแสดงความ ความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ	-	20 6.25%	132 41.25%	149 46.56%	19 5.94%	3.59	0.763	มาก	1
13. มีแผนผังแสดงขั้นตอน การให้บริการและ การติดต่อไว้อย่างชัดเจน	-	13 4.11%	140 43.75%	144 45.00%	23 7.23%	3.52	0.703	มาก	2
14. มีการปรับปรุงคุณภาพ การบริการตามคำแนะนำ อย่างสม่ำเสมอ	-	27 8.50%	123 38.46%	144 45.00%	26 8.13%	3.02	0.711	ปาน กลาง	3
		รวม				3.38	0.73	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายย่อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อมีจุดรับแสดงความความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ เป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.763$) รองลงมาคือ ด้านมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.703$) และด้านมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.02$, $SD = 0.711$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับการสรุปความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนา การบริการงานทะเบียนราษฎร โดยการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 320 ราย แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้จำนวน 44 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนา การบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 276 ราย สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า “สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และการจัดการปัญหาการร้องเรียนต่าง ๆ” จำนวน 15 ราย

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า “สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายในการเพิ่มจุดบริการที่ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่เด่นชัด และสะดวกในการเข้าถึง” จำนวน 9 ราย

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า “สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีการประกาศผลการตรวจสอบปัญหาการร้องเรียนให้กับประชาชนทั่วไปทราบ” จำนวน 7 ราย

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า “สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างห้องน้ำ เก้าอี้นั่งพัก ฯลฯ” จำนวน 7 ราย

5. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า “สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรเสริมสร้างทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคนให้รักษาภาพลักษณ์ และโดยไม่มองเพียงแค่ภาระหน้าที่ในขอบข่ายของตนเอง” จำนวน 3 ราย

6. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า “สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นด่านแรกที่ต้อนรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จึงควรหาวิธีอำนวยความสะดวกในการเข้ามาติดต่อ เช่น การมีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจนทุกประตู ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ” จำนวน 3 ราย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ที่พัฒนาตามกรอบแนวคิดของ (Millett, 1954) และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2554) ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของพระมหาเดชินที่ลัทธาภิภู (ผาภา) (2558) สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2557) ชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2557) อุษา นวนวิสัย (2556) พรวิภา ตั้งฐินฐาน (2556) วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (1990) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.989 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 320 คน เก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 1-15 มิถุนายน พ.ศ. 2558 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความถี่ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปข้อมูลทั่วไปข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษาจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ครั้งแรก และนิยมมาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชน

มีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการได้ทันที ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เท่าเทียมกันทุกคน และด้านมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ ตลอดเวลา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจนและไม่ขาดตอน ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่รับบริการมีความเหมาะสมกับปริมาณ ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น เอกสาร ปากกา แก้ว เป็นต้น และด้านปริมาณเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อมีจุดรับแสดงความคิดเห็นต่อบริการ ที่ได้รับ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้ อย่างชัดเจน และด้านมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. สรุปความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนา การบริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่
 - 3.1 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และการจัดการปัญหาการร้องเรียนต่าง ๆ
 - 3.2 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายในการเพิ่มจุดบริการที่ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่เด่นชัด และสะดวกในการเข้าถึง
 - 3.3 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีการประกาศผลการตรวจสอบปัญหาการร้องเรียนให้กับประชาชนทั่วไปทราบ
 - 3.4 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างห้องน้ำ เก้าอี้นั่งพัก ฯลฯ
 - 3.5 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรเสริมสร้างทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคนให้รักษาภาพลักษณ์และโดยไม่มองเพียงแค่ภาระหน้าที่ในขอบข่ายของตนเอง
 - 3.6 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นด่านแรกที่ต้อนรับประชาชนที่มาใช้บริการ จึงควรหาวิธีอำนวยความสะดวกในการเข้ามาติดต่อ เช่น การมีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจนทุกประตู ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเดชินทีสิทุธาภิภู (ผากา) (2558) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ มีความพอใจในประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู เช่นเดียวกับงานวิจัยของอุษา นวนวิสัย (2556) ศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการพอใจกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชินโรจน์ น้อยเจริญ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจรวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ข้อมูลการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาว่าที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) สอดคล้องกับแนวคิดของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

2. ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการตลอดเวลาและเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและไม่ขาดตอน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรวิภา ตั้งฐินฐาน (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการต้องงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย มีความพึงพอใจต่อความชัดเจน ในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับการบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษานวนวิสัย (2556) ศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการพอใจกับ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชินโรจน์ น้อยเจริญ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับน้อยที่สุด เพราะกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

ทั้งนี้ข้อมูลการศึกษาที่สอดคล้องเป็นเพราะว่าการบริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นการบริการที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อผู้มารับบริการ ดังนั้นการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีเวลาพักเบรก ทำให้เพิ่มระยะเวลาในการให้บริการ จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของกุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2554) ว่าการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการได้ทันที ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรวิภา ตั้งฐินฐาน (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงิ้วโรตาส จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงิ้วโรตาส จังหวัดสุโขทัย มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยากและมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ด้านความรวดเร็ว ตรงเวลา) โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษานวนวิสัย (2556) ศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ข้อมูลการศึกษาที่สอดคล้องเป็นเพราะว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ย่อมต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Gromroos (1990) กล่าวว่า ผู้รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ตรงกับความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี

4. ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันทุกคน และด้านมีเรื่องอำนวยความสะดวกในการจัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรวิภา ตั้งฐันฐาน (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการมากเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการมีความ โปร่งใส ยุติธรรม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ด้านความยุติธรรม) ทั้งนี้ข้อมูลการศึกษาที่สอดคล้องเป็นเพราะว่าประชาชนชนทุกคนต้องการความเท่าเทียมกัน ในสังคม โดยเฉพาะความเท่าเทียมที่เกิดจากบริการของรัฐ สอดคล้องกับแนวคิดของกุลชน ธนาพงศ์ธร (2554) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ควรมีความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อสถานที่รับบริการมีความเหมาะสมกับปริมาณผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น เอกสาร ปากกา แก้ว เป็นต้น และด้านปริมาณเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระมหาเดชินที่สิทธาภิกุ (ผาภา) (2558) ศึกษาประสิทธิผลบริการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ทิว ต้นน้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา นวนวิสัย (2556) ศึกษาการยกระดับ

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการพอใจกับสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัยเพียงพอกับผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรวิภา ตั้งฐินฐาน (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการจัดที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ สถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ข้อมูลการศึกษาที่สอดคล้องเป็นเพราะว่าสถานที่บริการใดที่มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ จะสร้างทัศนคติที่ดีและความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954) ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

6. ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อมีจุดรับแสดงความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อใ้ อย่างชัดเจน และด้านการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษา นวนวิสัย (2556) ศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา ศึกษาพบว่า การพัฒนาบริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา ควรเริ่มจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ โดยผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับงานวิจัยของพรวิภา ตั้งฐินฐาน (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการตั้งจุดให้บริการร้องเรียนในระดับน้อย แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชวิน โรจน์ น้อยเจริญ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับน้อยที่สุด เพราะทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย ไม่มีจุดที่ตั้งรับเรื่องราวร้องเรียน ทั้งนี้ข้อมูลการศึกษาที่สอดคล้องเป็นเพราะว่าส่วนใหญ่งานบริการทะเบียนราษฎร

เป็นหน่วยงานของราชการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ต้องรับใช้ประชาชน ดังนั้น เมื่อประชาชนมีความต้องการเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร จึงควรมีจุดให้บริการในการร้องเรียนแก่ประชาชน และเมื่อหน่วยงานนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการประชาชนย่อมเกิดความพึงพอใจต่อหน่วยงานดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยให้มีการปรับปรุงการบริการให้มีความโปร่งใสและชัดเจน รวมถึง การรายงานผลการสอบข้อร้องเรียนให้สาธารณชนทราบ ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายในการพิจารณาการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายในการประชาสัมพันธ์ผลการสอบสวนการร้องเรียนและวิธีการแก้ปัญหา ให้ประชาชนได้รับทราบ
2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากร มีความร่วมมือและเคร่งครัดในกฎระเบียบ มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จึงมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการได้ทันที ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีใจรักในการบริการ เพิ่มความเอาใจใส่ในงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการให้มากขึ้น
2. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและไม่ขาดตอนในลำดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

3. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสาร ปากกา แก้วน้ำ เป็นต้น ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรจะต้องปรับปรุงในการจัดหาน้ำดื่ม ใ้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ จัดเตรียมปากกา น้ำยาลบคำผิด ใ้บริการอย่างเพียงพอ และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ

4. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เกี่ยวกับเครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรจะต้องปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดคิวสำหรับผู้ให้บริการ ให้มีขั้นตอนที่ใช้งาน สะดวกกับผู้มารับบริการ

5. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามคำแนะนำ อย่างสม่ำเสมอในลำดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ควรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาตามข้อร้องเรียน และมีการประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ได้พัฒนา และปรับปรุงให้ประชาชนทั่วไปทราบ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้นควรทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไรและเพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีได้

2. ควรศึกษาปัญหา ผลกระทบ และอุปสรรคในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

บรรณานุกรม

- กนกอร วิเศษสงวน. (2555). *ประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ: กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นวนคร.
- กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2554). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชวินโรจน์ น้อยเจริญ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรวิภา ตั้งฐิณฐาน. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.
- พระมหาเดชินท์สิทฺธาภิภู (ผกา). (2558). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลงเย็นอำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การประเมินนโยบายและแผนงานด้านสุขภาพของผู้สูงอายุกระทรวงสาธารณสุข*. ขอนแก่น: พระธรรมขันธ์.
- วชิรวัฒน์ เลี้ยงบุญ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์. (2557). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

- ลาโรซ ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2558). *พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการทะเบียนราษฎร.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555*. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. (2558). *รายงานสถิติผู้เข้ามาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2557*. เข้าถึงได้จาก www.banbueng.go.th/
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2546). *การประเมินโครงการ แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุษานวนวิทย์. (2556). *การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The millennium edition). New Jersey: Prentice-Hall.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาวิจัยกรณีนี้เท่านั้นผู้วิจัยขอขอบคุณ
เป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] หน้าหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 22-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน
 รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท
 20,000-30,000 บาท 30,000-40,000 บาท
 40,000 -50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านมาใช้บริการงานบริการทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี บ่อยแค่ไหน

- [] ครั้งแรก [] น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
 [] เฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ [] มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
 [] เฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อเดือน

7. ประเภทบริการงานบริการทะเบียนราษฎรที่ท่านมาใช้บริการ

- [] การจัดเก็บข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร [] การรับแจ้งคนเกิด คนตาย
 [] การย้ายที่อยู่ [] ทะเบียนบ้าน
 [] การแจ้งย้ายปลายทาง
 [] การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

(5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา					
1. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการได้ทันที					
3. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันทุกคน					
5. มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดคิวสำหรับผู้ใช้บริการ					

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6. เจ้าหน้าที่บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					
ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
7. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและไม่ขาดตอน					
8. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา					
ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
9. ปริมาณเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ					
10. สถานที่รับบริการมีความเหมาะสมกับปริมาณผู้มาใช้บริการ					
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น เอกสาร ปากกา แก้ว เป็นต้น					
ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
12. มีจุดรับแสดงความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ					
13. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน					
14. มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง