

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว
จังหวัดจันทบุรี

กฤษฎณ์ ลอยเกตุ

21 พ.ค. 2558
353390

TH0022494

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
กันยายน 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

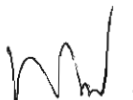
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ กฤษณ์ ลอยเกตุ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

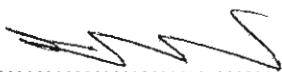


.....
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



..... ประธานกรรมการ
(ดร.พงษ์เสรีชัย เหลืองอลงกต)



..... กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)



..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุตี สุกรัตน์)

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ได้รับทุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลทรายขาว และสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือ ความอนุเคราะห์เป็นอย่างดี จาก อาจารย์ ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ และติดตามการศึกษาวิจัยปัญหาพิเศษนี้อย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณ ดร.พงษ์เสวีชัยร เหลืองอลงกต และอาจารย์พรเทพ นามกร กรรมการสอบการ ศึกษาวิจัย ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นที่มีคุณค่า ทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ-คุณแม่ ที่เป็นกำลังทรัพย์ และกำลังใจ ช่วยเหลือจนทำให้การ ศึกษาวิจัยเสร็จสมบูรณ์ด้วยความภาคภูมิใจสูงสุด

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น รปม.11 เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลจากการศึกษาวิจัยนี้ ขอโน้มนุชาพระคุณ บิดา มารดา บุรพจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

กฤษณ์ ลอยเกตุ

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	กฤษณ์ ลอยเกตุ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัย “คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จำนวน 338 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยผู้รับบริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมากเรื่อง ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมากเรื่อง ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการดีมากเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ข
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.....	27
รูปแบบโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาล.....	33
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทรายขาว.....	39
บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
เกณฑ์การแปลผล.....	70
4 ผลการวิจัย.....	71
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	72
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี.....	74
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผลการศึกษา.....	89
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	105
ประวัติของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	18
2	27
3	47
4	48
5	65
6	72
7	74
8	75
9	78
10	79
11	80
12	81
13	81
14	82
15	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 83
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 84
18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส 84
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 85
20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.. 85
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 86
22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 86
23	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน..... 87

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงการเคลื่อนไหวแบบพลาวัตร(ตามแบบเนวคิตของ VERMA).....	30
2	แบบระบบบริการประชาชน แจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ.....	31
3	แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล.....	36
4	ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาล.....	39
5	แผนที่และอาณาเขตเทศบาลตำบลทรายขาว.....	41
6	โครงสร้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว.....	47
7	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ปัจจุบันจึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และระบบพิเศษ แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาล จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีรูปแบบการปกครองเช่นเดียวกับประเทศตะวันตก เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ บางแห่งเป็นชุมชนเล็ก ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่น พระราชบัญญัติดังกล่าวจึงแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับคือ

1. เทศบาลตำบล
2. เทศบาลเมือง
3. เทศบาลนคร

อย่างไรก็ดี เทศบาลแต่ละระดับจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ การให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน และสิ่งที่เป็นหลักเดียวกันในการจัดการบริการของทุก ๆ เทศบาล ก็คือ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลได้รับประโยชน์และความพึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา รัฐจะเป็นผู้จัดทำโดยมีหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ทั้งในส่วนกลางหรือมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคเป็นผู้ให้บริการ และอาจจะมีหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบ้าง ที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ต่อมาเมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาในด้านต่างๆและมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้ประชาชนมีความต้องการสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตมากขึ้นเรื่อย ๆ รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ต้องแก้ไขปัญหาโดยจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะให้ทั่วถึง จึงมอบอำนาจให้ให้หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเหล่านี้เป็นผู้ให้บริการสาธารณะแทนรัฐ ซึ่งสามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง และเป็นการจัดให้บริการ โดยสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอเท่านั้น ต่อมาได้มีการจัดให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยให้เทศบาลขนาดใหญ่เปิดให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนั้นๆ เมื่อมีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้เทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลรวม 980 แห่ง ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรเพิ่มขึ้นด้วย แต่อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการให้บริการของภาครัฐนั้นมักจะมีไม่เพียงพอและทั่วถึง ประชาชนผู้มารับบริการไม่สามารถเรียกร้องหรือถามหาคุณภาพของการให้บริการที่ดีได้ เนื่องจากข้าราชการซึ่งเป็นผู้จัดให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะมีแนวคิดแบบดั้งเดิม คือจะต้องเป็นเจ้านายของประชาชนผู้มาใช้บริการ และยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปโดยไม่มีการผ่อนปรน ซึ่งการให้บริการของภาครัฐนี้จะแตกต่างกับการให้บริการของภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิง จึงทำให้การให้บริการของรัฐมักไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แต่การมาขอ รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่เป็นของเทศบาล ผู้มารับบริการจำเป็นจะต้องมารับบริการ โดยไม่มีทางเลือกอื่นเลย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับ (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร 2534)

เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี เป็นหนึ่งในเทศบาลจำนวน 980 แห่งที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และได้รับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 (มาตรา 12) กำหนดให้สำนักทะเบียนอำเภอมิหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลไปอีกเป็นเวลาสองปี เมื่อถึงกำหนดระยะเวลา 2 ปี สำนักทะเบียนอำเภอจึงมอบงานทะเบียนราษฎรให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลใหม่ ซึ่งมีการบริการเฉพาะ งานด้านทะเบียนราษฎรเท่านั้น ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่อง ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ การขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร ได้แก่ ข้อมูลบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส ชื่อบิดามารดา หรือ ผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น รับผิดชอบให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทรายขาว พื้นที่ 2 ตำบล ประกอบด้วยหมู่ที่ 1 (ประมาณ 90%) ตำบลปะตง และหมู่ที่ 1,3,5,9,12 (บางส่วนทุกหมู่) ตำบลทรายขาว ประชากรจำนวน 11,089 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2552) นอกจากนี้ยังให้บริการรับแจ้งการเกิดสำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาลที่มาคลอดบุตรที่โรงพยาบาลสอยดาว หรือบริการรับแจ้งการตายสำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาลที่มาเสียชีวิตที่โรงพยาบาลสอยดาว เนื่องจาก โรงพยาบาลสอยดาวอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทรายขาว ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 (มาตรา 18 และมาตรา 21) ซึ่งกำหนดให้แจ้งการเกิดและแจ้งการตายต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการเกิดหรือมีการตาย ดังนั้น เทศบาลตำบลทรายขาว จึงบริการรับแจ้งเกิดและแจ้งตายสำหรับผู้รับบริการที่อยู่นอกเขตเทศบาลตำบลทรายขาวด้วย

แม้ว่า ต่อมาจะมีพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ซึ่งได้แก้ไขประเด็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเพิ่มวรรคสามของมาตรา 18 วรรคสี่ของมาตรา 21 และวรรคสี่ของมาตรา 30 ซึ่งเป็นเรื่องการแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย และการแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยแก้ไขหลักการของกฎหมายเดิมที่กำหนดให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่เกิด (มาตรา 18 วรรคหนึ่ง) ท้องที่ที่ตายหรือพบศพ (มาตรา 21 วรรคหนึ่ง) และท้องที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน (ย้ายออก) หรือท้องที่ที่จะย้ายเข้าไปอยู่ในบ้าน (ย้ายเข้า) แล้วแต่กรณี โดยกำหนดให้ผู้มีหน้าที่แจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ สามารถแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่อื่นได้ เช่น แจ้งการเกิด ณ สำนักทะเบียนที่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กมีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน หรือแจ้งการตาย ณ สำนักทะเบียนที่จัดการศพ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนก็ตาม แต่ประชาชนส่วนใหญ่ก็มักจะมาแจ้งการเกิด การตาย ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาวอยู่เหมือนเดิม ส่วนหนึ่งเกิดจากยังไม่รู้ว่ามิถุนายน

ฉบับนี้ขึ้น และประกอบกับ ถ้ามาแจ้งที่เทศบาลตำบลทรายขาว จะไม่ต้องรอนาน ไม่ต้องนั่งรอคิว จึงมาใช้บริการดังกล่าวที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาวเหมือนเดิม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว ได้พยายามปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการมาโดยตลอด แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ เช่น ยังไม่มีสถานที่ให้บริการเป็นของตนเอง เนื่องจากเทศบาลตำบลทรายขาวยังต้องเช่าอาคารของเอกชนอยู่ ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการสรรหาที่ดินที่เหมาะสม สำหรับการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ทำให้ต้องแบ่งพื้นที่กับส่วนงานอื่น ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในมาใช้บริการ,ขาดเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เนื่องจากอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อมาได้ใช้งานมานานหลายปีแล้ว ต้องมีการซ่อมบำรุงบ่อยครั้ง จึงทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ดีเท่าที่ควร อีกประการหนึ่ง เทศบาลตำบลทรายขาวกำลังดำเนินการปรับยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง ก็จะต้องมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นอีก คือ จะต้องรับงานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป จากสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทรายขาวมาปฏิบัติด้วย ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญยิ่ง ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว สนใจที่จะศึกษาถึงระดับของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลของการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายของสำนักทะเบียน ของเทศบาล และของกรมการปกครองต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพสมรส
5. อาชีพ
6. รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตของพื้นที่และประชากร

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี โดยศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาปี พ.ศ. 2551 จำนวน 2,676 คน

3. ขอบเขตของระยะเวลา

ระหว่าง กันยายน 2552 – กุมภาพันธ์ 2553 รวม 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการเข้ารับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ในช่วงพักเที่ยง ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) เป็นต้น

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดหาน้ำดื่มไว้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยรับบริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นต้น

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง หมายถึง ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ซึ่งได้แก่ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดามารดา หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และบุตร อีกทั้งรวมถึง ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และทะเบียนบ้านกลาง ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

เพศ หมายถึง เพศชาย เพศหญิง ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น อายุต่ำกว่า 21 ปี, ระหว่าง 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี, 41-50 ปี, 51 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น ไม่เกินประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3, ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช., ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สัญญาลักษณ์ของสถานภาพของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ที่แบ่งออกเป็น 3 สถานภาพ คือ โสด สมรส และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว, นักเรียน/นักศึกษา, รับจ้างทั่วไป, เกษตรกร/ประมง และอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินรายได้หรือเงินที่ได้รับจากครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น ต่ำกว่า 5,001 บาท, 5,001 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี
2. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบการศึกษาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ
3. รูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี
5. บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจ ได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า คือ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990;P.19 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดสิวิษ, 2552) แนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษารื่องคุณภาพในการให้ บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

แม็ก เวเบอร์ (Max Weber, 1996, p.340, อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine Irá Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติกรอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

มิลเล็ท จอห์น ดี (1954, P. 4 อ้างถึงใน รัชชัช โปธิงาม, 2545 หน้า 31) รายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Aimle Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการตามความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างต่อเนื่องทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas, อ้างถึงใน ศรีธนา ภิบาลชนม์, 2546) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304, อ้างถึงใน ศรีธนา ภิบาลชนม์, 2546) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27, อ้างถึงใน สุพร นวลตรีฉ่า, 2546) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

สุธี พนาวรร (2533, อ้างถึงใน เพ็ชรรัตน์ งามฉวี, 2550) กล่าวถึงคุณภาพของบริการว่าเป็นสิ่งที่ “มองไม่เห็น” จึงมีอาจชี้ชัดลงไปได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดี ซึ่งเมื่อพูดอย่างวิชาการแล้วก็คือการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน เพราะฉะนั้นบริการที่ไม่ดีออกไปแล้วก็ออกไปเลยทำให้ลูกค้าไม่พอใจและสินค้าไม่มาใช้บริการอีกเลยและเสียลูกค้าไปในที่สุด บริการไม่อาจตรวจคุณภาพก่อนเหมือนสินค้า ปัญหาการควบคุมคุณภาพการบริการเป็นเรื่องลึกซึ้งและสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต สรุปได้ว่าคุณภาพของบริการกำหนดส่วนประกอบ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการขนาดใด

2. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว พูดอีกนัยหนึ่งคือ

2.1 หากผลการประเมินสูงกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกว่า “ดีกว่าที่เขาวางกันเสียอีก” และลูกค้าจะหันกลับมาใช้บริการอีก

2.2 หากผลการประเมินต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึก “อะไรกันนี้ไม่มาอีกแล้ว” และเสียลูกค้าไป

2.3 หากผลการประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวังไว้แล้วลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นบริการธรรมดา ๆ ไม่เกิดความประทับใจพุง่าย ๆ ก็คือ คุณภาพของบริการคือการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้” กับ “ผลการประเมิน” จากที่เกิดขึ้นจริง ๆ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กรอนรูส (Gronroos, 1982, p.17, อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

กุลชน ธนาพงศธร (2522, หน้า 236, อ้างถึงใน อนุชา อานามวัฒน์, 2548) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

ภูษิต สายกิมสุวรรณ (2550, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าหมายถึง การช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพอใจจากการใช้บริการนั้น

พิมตจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 299 อ้างถึงใน อนุชา อานามวัฒน์, 2548) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, อ้างถึงใน เชษฐชัย จิตุชัย, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539, หน้า 16, อ้างถึงใน อรุชทา อินทร, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการยอมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ปรัชญา จันทราภัย (2542, หน้า 11, อ้างถึงใน สุพร นวลตรีณา, 2546) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพเดียวกัน

ระเบียบ ยูเต็น (2543, หน้า 19 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 17) ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่าหมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือเกิดความชอบและพอใจ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

บัซเซลและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงใน อรุชทา อินทร, 2549) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร องค์กรที่ดี ผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง
2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม
3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือ การปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมี

ความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน บริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายใน องค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การ ได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการ ให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้ บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของ การบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่มีความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความสัตย์สุจริตว่า องค์การจะให้บริการต่อผู้รับ บริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984, อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริข, 2552) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การ พิจารณาคุณภาพการบริการว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะใน งานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความ รู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัด เตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการ พิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไข สถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ กรอนรูส ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ กรอนรูส คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการ

เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแทมล์ พาราซูรามานและคณะ มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น และระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการ โดยเฉพาะ

ข้อสรุปจากงานวิจัยข้างต้น ซีแทมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550. อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยอ่อนน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือ ปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด

SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับ

การวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ-และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 28 ; อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ใช้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 1 ตารางสรุปแนวคิดหลักการบริการและตัวชี้วัดของ พาราชา รามานและคณะ

มิติที่	หลักการบริการ	ตัวชี้วัด
1. ลักษณะของการบริการ(Appearance)	-สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ	1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ 2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 3. การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม
2. ความไว้วางใจ (Reliability)	-ความสามารถในการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไป ตรงมาและถูกต้อง	1. ความสม่ำเสมอ 2. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness)	-การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด	1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ 2. ความพร้อมที่จะให้บริการ 3. ความต่อเนื่องในการติดต่อ 4. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
4. สมรรถนะ (Competence)	-ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ	1. ความสามารถในการบริการ 2. ความสามารถในการสื่อสาร 3. ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
5. ความมีไมตรีจิต (Courtesy)	-มีธรรมาศยานอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่นจริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	1. การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ 2. การให้การต้อนรับที่เหมาะสม 3. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability)	-ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ	1. ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับ บริการ 2. ชื่อเสียงของหน่วยงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มิติที่	หลักการบริการ	ตัวชี้วัด
7. ความปลอดภัย (Security)	-สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ	1. ความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง 2. ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับ
8. การเข้าถึงบริการ (Access)	-การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไป ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	1. ผู้รับบริการเข้ารับบริการได้สะดวก ระเบียบ/ขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน เกินไป 2. ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย 3. ช่วงเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สำหรับผู้รับบริการ 4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้ สะดวก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	-ความสามารถในการสร้างความ สัมพันธ์และการสื่อความหมาย	1. มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะ งานบริการ 2. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
10. การเข้าใจผู้รับ บริการ (Understanding of customer)	-การทำความเข้าใจความต้องการ ของผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ ความสนใจต่อการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	1. การเรียนรู้/ให้ความสนใจผู้รับบริการ 2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989 : p.19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกันมาพอควรว่าแท้จริงนั้นบทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบ

สำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการต้นแบบในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่ง ฮูด (Christopher Hood, อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว

หน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการอันนับว่าเป็นเครื่องมือสากล เช่นการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมาย

ว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้ ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award- TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับ พ.ศ. 2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พอสรุปได้ดังนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในทันที (ภารกิจกลุ่มที่ 1) และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

- 1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติกรให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
- 2) ให้มีมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
- 3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยประกาศให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน(มาตรา30-32)
- 5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)
- 6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับ พ.ศ. 2548-2551

ได้กำหนดสาระสำคัญให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในลำดับต้น ๆ จากบรรดา 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และในอีกทางหนึ่งนั้น คุณภาพการให้บริการ ยังเป็นกรอบมิติ (มิติที่ 2) ของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการอีกด้วย โดยตัวอย่างของกิจกรรมที่รัฐบาลสมัยที่ผ่านมาได้ริเริ่มและดำเนินการไปแล้ว ในอันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service-GCS) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน และการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเพื่อเป็นแรงจูงใจสำหรับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

ในการนำเรื่องดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่บังเกิดผลสมความมุ่งหมาย รัฐบาลได้จัดให้มีรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” มอบให้แก่ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ นับแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน

ผลของการดำเนินมาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) นั้น ได้แก่

1) มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2) มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

2.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์และรูปแบบ การให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2 ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติ

ราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น สามารถขยายความมิตีของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย ลดอัตราค่าจ้าง ลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ/อนุญาต ไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับ

เงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวความคิดพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมาพบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ ได้แก่

- (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ
- (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชนที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขันความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้น เข้มข้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเองเป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์การภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จ้างต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ

จากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน การปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน แต่ก็ยังคงมีประเด็นที่น่าสนใจอันนำมาสู่การทำความเข้าใจในครั้งนี่ว่า คุณค่าของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อสะท้อนคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น เป็นเครื่องชี้วัดที่สะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการอย่างแท้จริงหรือไม่ เพียงใด และการกำหนดเครื่องมือเพื่อชี้วัดความพึงพอใจของการให้บริการจากผู้รับบริการนั้น มีตัวแบบหรือทฤษฎีพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานกำหนดแนว ทางปฏิบัติหรือการวัดหรือไม่ และน่าสนใจว่า หากได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ ตามตัวแบบที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น ตัวแบบตามแนวคิดของซีแอมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990) จะให้ผลของการวัดที่สะท้อนมิติของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นหรือไม่ รวมทั้งจะสามารถพัฒนาตัวแบบคุณภาพการให้บริการของซีแอมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ดังกล่าว ไปเป็นเครื่องมือพื้นฐานเพื่อการตรวจวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (Service Quality Diagnostic Tools) ได้เพียงใด อันจะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน ได้ปรากฏผลงานวิจัยระดับคุณวุฒิบัณฑิต และมหาบัณฑิตที่ให้ความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการรวมทั้งการพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจำนวนมากขึ้นโดยลำดับ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับงานวิจัยคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของพาราซุรามานและเบอร์รี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูมิศ สายกิมชวน, 2550, หน้า 18-20) และแนวคิด/งานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น โดยแบ่งความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปแนวคิดคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดของผู้วิจัย	พารามิเตอร์และเบอร์รี่
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ข้อ 1 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ข้อ 5 การเข้าถึงบริการ
2. บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ข้อ 2 สมรรถนะของผู้ให้บริการ ข้อ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ข้อ 4 ความมีอัธยาศัยไมตรี ข้อ 6 ความน่าเชื่อถือ ข้อ 7 การติดต่อสื่อสาร ข้อ 8 ความมั่นคงปลอดภัย ข้อ 10 การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อ 5 การเข้าถึงบริการ ข้อ 9 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการ ได้ศึกษาไว้มากมายและสามารถรวบรวมได้ดังนี้

มิลเลต (Millet, 1954, p. 4, อ้างถึงใน ศรีธนา ภิบาลชนม์, 2546) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) -นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันแล้วให้
อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอใน
เวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้อง
พร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีบริการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น
การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้า
ไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์และคูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980, อ้างถึงใน อนุชา อานามวัฒน์,
2548) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public
Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการ
ปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและ
การประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์
(Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล
สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2491 อ้างถึงใน นพรัตน์ สุวรรณโชติ 2550, หน้า 30) ได้กล่าวถึง
แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้
เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก
ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือ
ได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน นพรัตน์ สุวรรณโชติ, 2550 หน้า 31) ได้ให้ความหมายของการ
ให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ
ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการ

ให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรก ถือเป็นปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millètt 1954, p. 39 อ้างถึงใน นพรัตน์ สุวรรณโชติ 2550) ก็ได้กล่าวไว้ถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่า มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่า เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมหลักที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อมๆกันไปกับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า กล่าวคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right reographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพที่จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวมาข้างต้น พอสรุปความหมายของการบริการสาธารณะได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ, บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ และยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะ คือ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า

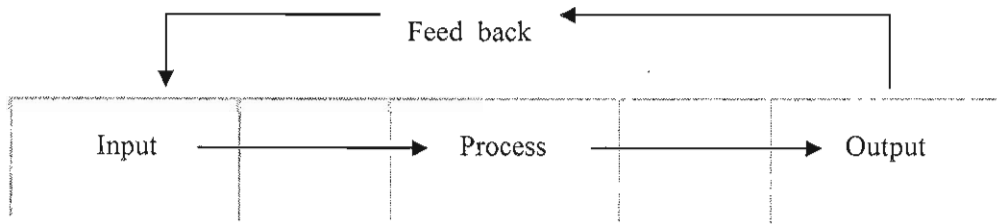
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public Services Concept)

นโยบายสาธารณะ (Public Policy) หมายถึง แนวทางกิจกรรม/การกระทำ/การเลือกตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลได้ทำการตัดสินใจและกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อชี้ นำให้มีกิจกรรม/การกระทำต่างๆ เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการวางแผน การจัดทำโครงการ วิธีการบริหารหรือกระบวนการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ด้วยวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน/ผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma 1986. อ้างใน อนุชา อานามวัฒน์ . 2548 : 12) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ



ภาพที่ 1 ภาพแสดงการเคลื่อนไหวแบบพลวัตร (ตามแบบแนวคิดของ VERMA)

ทีมา เวอร์มา (VERMA 1986. อ้างใน อนุชา อานามวัฒน์ . 2548)

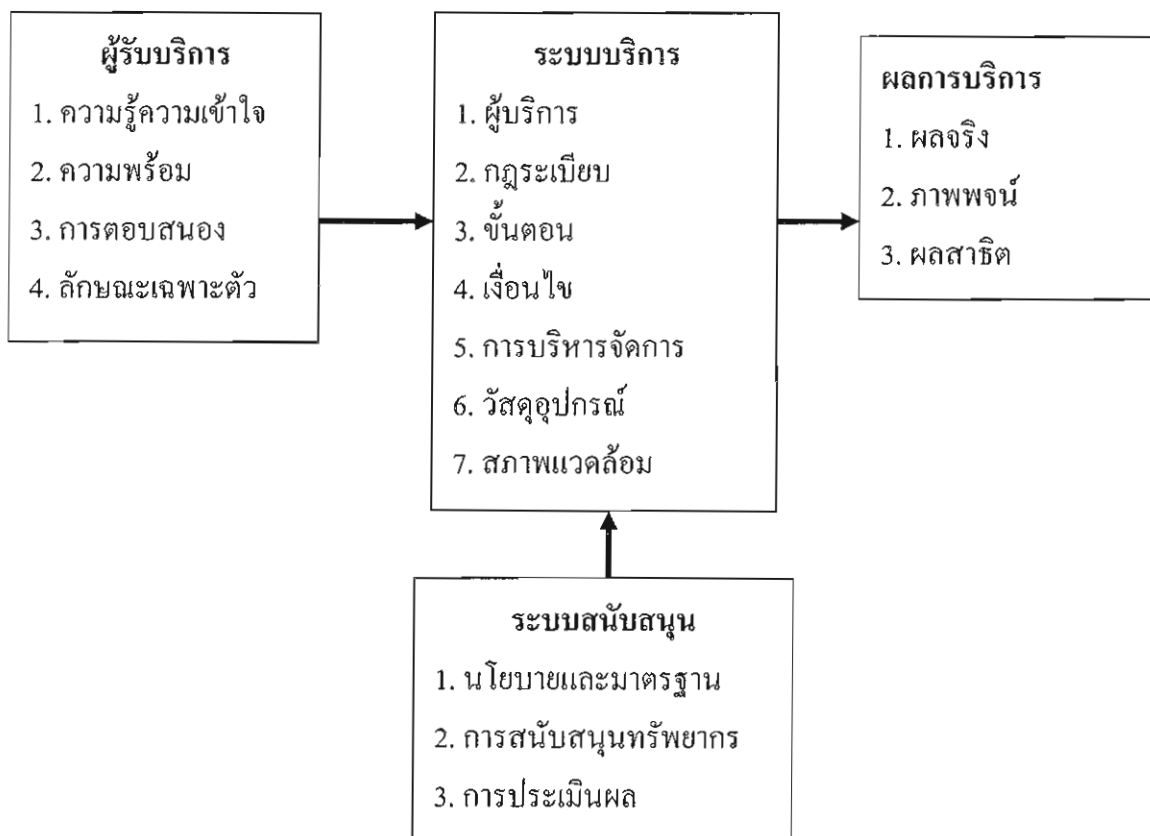
องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ลูซี่ และคณะ (2003, อ้างถึงใน อนุชา อานามวัฒน์ . 2548) กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็น(Opinions)ต่อผลกระทบ(Impact)หมายถึงความเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546 : 17, อ้างถึงใน อนุชา อานามวัฒน์ . 2548) เห็นว่าองค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) ผู้รับบริการ (2) ระบบบริการ (3) ผลการบริการ (4) ระบบสนับสนุน



ภาพที่ 2 แบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

หลักการให้บริการสาธารณะ

ชวงค์ ฉายะบุตร (2548 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีประชาชนมาติดต่อเรื่องแจ้งการเกิด แล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนใกล้หมดอายุ ก็แนะนำให้ไปติดต่อขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ คือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ มีลักษณะเป็นระบบ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ ผลการบริการ และระบบสนับสนุน มีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะด้าน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และวางตนเป็นกลาง โดยใช้หลัก “Package Service” ซึ่งเป็นบริการแบบครบวงจรหรือการบริการในเชิงรุก เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในการบริการ 3 ประเภทคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้ มาสร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว

รูปแบบโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

โครงสร้างของการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน เป็นระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 ระดับคือระดับจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน(Upper Level) ในปัจจุบันก็คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และระดับชุมชนเมืองและชนบท ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (Lower Level) ในปัจจุบันได้แก่ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นอกจากนี้ ยังมีการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งในปัจจุบัน ก็คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา โดยในที่นี้จะขกกล่าวเฉพาะเทศบาล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับชุมชนเมืองและชนบทประเภทหนึ่ง ดังนี้

1. รูปแบบโครงสร้างของเทศบาล

ในปัจจุบันกฎหมายที่กำหนดรูปแบบและโครงสร้างของเทศบาลไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ท้องถิ่นใดที่มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลได้ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

2. เทศบาลเป็นทรวงการเมือง มีฐานะเป็นนิติบุคคล การเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล ฐานะ (ประเภท) ของเทศบาล ตลอดจนการจัดตั้งหรือยุบเลิกเทศบาล ต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

การที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้เทศบาลมี 3 แบบนั้น มีผลทำให้เงื่อนไขการจัดตั้งเทศบาลในแต่ละแบบแตกต่างกันกล่าวคือ

เทศบาลตำบล มีเงื่อนไขดังนี้

ท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล

เทศบาลเมือง มีเงื่อนไขดังนี้

ก. ท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด ให้ยกฐานะเทศบาลนั้นเป็นเทศบาลเมืองทันที โดยไม่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ

ข. ในกรณีที่ท้องถิ่นนั้น ๆ มิได้เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องเป็นท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป และมีรายได้เพียงพอในการบริหารกิจการต่าง ๆ ได้ จึงจะสามารถออกประกาศกระทรวง ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองได้

เทศบาลนคร มีเงื่อนไขดังนี้

ท้องถิ่นนั้น ๆ จะต้องมีตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป และมีรายได้เพียงพอในการบริหารกิจการต่าง ๆ ได้ จึงจะสามารถออกประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองได้ จุดมุ่งหมายประการสำคัญในการนำรูปแบบเทศบาลมาใช้ในประเทศไทย ในฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้น ก็เพื่อต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และเข้าใจหลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

โครงสร้างของเทศบาล ประกอบด้วย (1) สภาเทศบาล และ (2) นายกเทศมนตรี

(1) สภาเทศบาล

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรเลือกเข้ามาให้ทำหน้าที่แทนตน มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และออกกฎหมาย ซึ่งเรียกว่า “เทศบัญญัติ” ตลอดจนควบคุมการทำงานของนายกเทศมนตรี โดยการอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและคอยสอดส่องดูแลให้การทำงานของนายกเทศมนตรีเป็นไปตามแผนงาน งบประมาณ กฎหมาย และเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ หน่วยสมาชิกของสภาเทศบาลจะแตกต่างกันไปตามฐานะของเทศบาล กล่าวคือ สภาเทศบาลตำบลมีสมาชิก 12 คน สภาเทศบาลเมืองมีสมาชิก 18 คนและสภาเทศบาลนครมีสมาชิก 24 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปีเท่ากัน ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลงเพราะเหตุอื่น ๆ นอกจากครบวาระ (คือครบ 4 ปี) หรือยุบสภา จะต้องเลือกตั้งซ่อมเข้ามาใหม่ ให้เต็มตามจำนวน

ภายใน 60 วัน โดยผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาแทน จะอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าที่ระยะเวลาที่เหลืออยู่ของผู้ที่ตนเข้ามาแทนวันแต่ระยะเวลาที่เหลือไม่ถึง 180 วัน ก็ไม่เลือกตั้งจัดให้มีการเลือกตั้งใหม่ และให้มีสมาชิกสภาเพียงเท่าจำนวนที่เหลืออยู่

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล มี 3 ประการ คือ

1. ตราเทศบัญญัติ (ออกกฎหมาย)
2. ควบคุมการบริหารงานของนายกเทศมนตรี
3. แต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ

(2) นายกเทศมนตรี

เทศบาลมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เพื่อให้เข้ามาทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่นแทนตน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นอกจากนี้ นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลได้ตามจำนวนดังนี้

เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นอกจากนี้ นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้อีก ตามจำนวนดังนี้

เทศบาลตำบล แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน

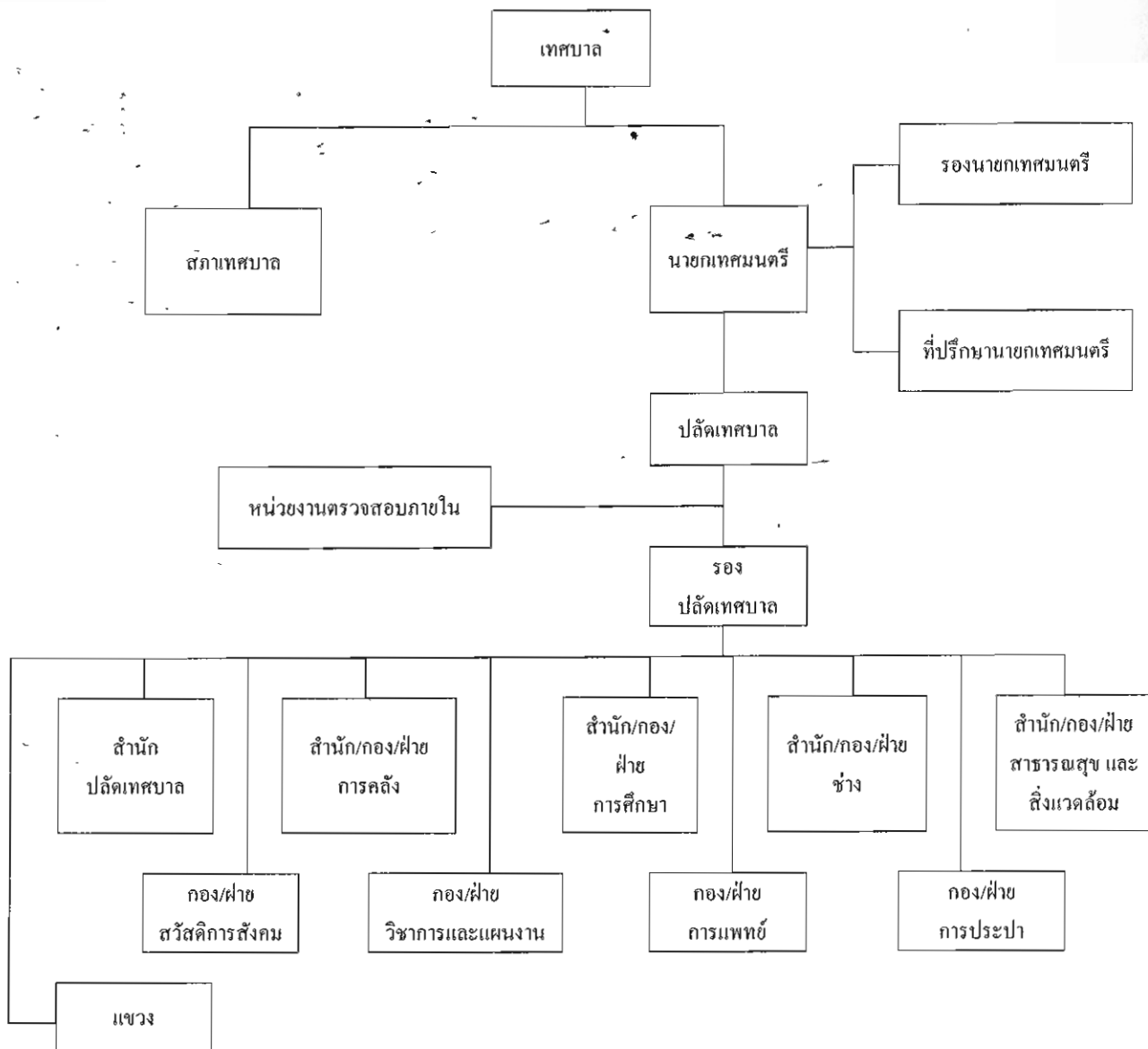
เทศบาลเมือง แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มี 6 ประการ คือ

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา และ เลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติเทศบาล
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ



ภาพที่ 3 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลในแต่ละประเภทไว้แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความแตกต่างกันในสภาพและฐานะของเทศบาล ตลอดจนความหนาแน่นของราษฎรและรายได้ของเทศบาลเป็นสำคัญ นอกจากนี้กฎหมายดังกล่าวยังได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ 2 ลักษณะอีกด้วยได้แก่ หน้าที่ที่เทศบาลในแต่ละประเภทจะต้องกระทำ และหน้าที่ที่เทศบาลจะกระทำหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถของเทศบาลนั้น ๆ ดังนั้นหน้าที่ของเทศบาลจึงถูกกำหนดไว้อย่างกว้างขวางดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

หน้าที่ของเทศบาลตำบล

(ก) หน้าที่ที่จะต้องกระทำ หมายถึง หน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลต้องจัดทำให้
ได้ผลดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการ
มีส่วนร่วมของประชาชน หากเทศบาลไม่จัดทำจะถือว่าบกพร่องหรือละเลยหน้าที่

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(ข) หน้าที่ที่อาจกระทำ หมายถึง หน้าที่ที่เทศบาลอาจจัดทำหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับกำลัง
ความสามารถในแง่รายได้ และกำลังคนของเทศบาลนั้นๆ ทั้งนี้จะจัดทำหน้าที่เหล่านี้ได้ก็ต่อเมื่อ
ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องกระทำครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงพยาบาล
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลเมือง

(ก) หน้าที่ที่จะต้องกระทำ

1. หน้าที่ที่ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลจะต้องกระทำ
2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงพยาบาล

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(ข) หน้าที่ที่อาจกระทำ

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลนคร

(ก) หน้าที่ที่จะต้องกระทำ

1. หน้าที่ที่ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองจะต้องกระทำ
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7. การผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

(ข) หน้าที่ที่อาจกระทำ เทศบาลนครอาจทำกิจการอื่น ๆ ตามที่เทศบาลเมืองอาจทำได้

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทรายขาว



ภาพที่ 4 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาล

เป็นรูปวงกลม เส้นผ่าศูนย์กลาง 3.5 ซม. ขอบเบื้องบนระบุข้อความ “เทศบาลตำบลทรายขาว” ขอบเบื้องล่างระบุข้อความ “จังหวัดจันทบุรี” ขอบซ้ายและขวา ประกอบด้วย ช่อดอกกระวานทั้งสองด้าน ภายในวงกลมเล็ก ประกอบด้วยภูเขาสอยดาวเหนือและสอยดาวใต้ เซึ่งเขาเป็นป่าพื้นเป็นทุ่งนา และมีต้นกระวานประอบวงกลมเล็กด้านล่าง ท้องฟ้ามีพระจันทร์ เหมงและดวงดาว

ความหมาย

ภูเขา หมายถึง เขาสอยดาว ซึ่งตั้งอยู่ในเขตตำบลทรายขาว

ทุ่งนา หมายถึง การประกอบอาชีพของประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ ซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวน ทำไร่ เพราะสภาพภูมิประเทศเอื้ออำนวย ต่อการประกอบอาชีพดังกล่าว สังกัดได้จากภาพสัญลักษณ์ “ต้นไม้” ซึ่งหมายถึง ความชุ่มชื้น อุดมสมบูรณ์

ต้นกระวาน หมายถึง พืชสัญลักษณ์ประจำท้องถิ่นของ “อำเภอสอยดาว” เป็นพืชสมุนไพรประเภทหนึ่งที่พบขึ้นมากที่สุดบนเทือกเขาสอยดาว

พระจันทร์ และเมฆ หมายถึง ความสว่าง และเยือกเย็นในยามค่ำคืน แสดงให้เห็นว่าเป็นบริเวณพื้นที่ราบเชิงเขา ที่มีอากาศอบอุ่นสบายในฤดูร้อน และฝน และอากาศหนาวเย็นในฤดูหนาว

ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลทรายขาว

เทศบาลตำบลทรายขาว มีสภาพเป็นที่ราบเชิงเขา มีพื้นที่ครอบคลุม 2 ตำบล 6 หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย ตำบลทรายขาว ส่วนหนึ่ง และ ตำบลปะตง อีกส่วนหนึ่ง ตำบลทรายขาว ได้ชื่อมาจากคลองคลองหนึ่ง คือ คลองทราย เป็นลำคลองที่มีทรายขาวสะอาด ต่างจากคลองอื่นๆ ซึ่งส่วนมากมีหินและกรวด โดยต้นน้ำของคลองทราย มีทรายเป็นบริเวณกว้าง และทรายมีลักษณะขาวสะอาด จึงได้ชื่อว่า “ ทรายขาว ” ส่วนตำบลปะตงนั้น ตามคำบอกเล่าของคนเฒ่าคนแก่เล่าว่า ได้มี

พระรูปหนึ่งชุดงศ์มาเรื่อยๆ และได้หยุดฉันทเพลที่ปะดง เป็นเวลาที่พระอาทิตย์อยู่ตรงศีรษะพอดี ตั้งแต่นั้นมาที่ตรงนี้เลยเรียกกันว่า “พระตรง” เรื่อยมาจนนานเข้าคำว่า “พระตรง” ก็เพี้ยนกลายมาเป็นคำว่า “ประดง” ต่อมาในปีพุทธศักราช 2520 ชาวบ้านเห็นว่าคำว่า “ประดง” มีความหมายว่า “โจร” จึงเปลี่ยนเป็น “ปะดง” อย่างในปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2515 ได้มีการจัดตั้งเป็น “สุขาภิบาลทรายขาว” อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ขึ้นตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ต่อมาเมื่อชุมชนบ้านปะดง มีการอพยพโยกย้ายถิ่นฐานของประชากรเข้ามาตั้งถิ่นฐานท่ามาหากิน จึงทำให้ชุมชนปะดงกลายเป็นชุมชนเติบโตใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศเปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2522 ตามราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2522 และในปี พ.ศ. 2531 ได้มีการตั้งกิ่งอำเภอสอยดาว ขึ้นและพื้นที่ของสุขาภิบาลทรายขาว ถูกจัดให้ขึ้นอยู่ในเขตปกครองท้องถิ่นของกิ่งอำเภอสอยดาว ซึ่งยกฐานะเป็นอำเภอสอยดาว เมื่อปี พ.ศ. 2535 “เทศบาลตำบลทรายขาว” เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ด้วยเหตุที่การปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบสุขาภิบาลนั้น มีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของสุขาภิบาล ไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพพื้นที่ของเทศบาลตำบลทรายขาว เป็นที่ราบเชิงเขา มีพื้นที่ครอบคลุม 2 ตำบล 6 หมู่บ้าน มีอาณาเขตในความรับผิดชอบถึง 38 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 11,089 คน (ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2552) ซึ่งจัดเป็นชุมชนที่มีอัตราการขยายตัวของเมือง และมีประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างสัมพันธ์กันทุกปี

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลทรายขาว ตั้งอยู่เลขที่ 601/15-16 หมู่ที่ 1 ตำบลปะดง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีระยะการเดินทางโดยรถยนต์ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 280 กิโลเมตร และมีอาณาเขต ดังนี้

- | | |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลปะดง |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลปะดง และ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่าเขาสอยดาว |



ภาพที่ 5 แผนที่และอาณาเขตเทศบาลตำบลทวายธาว

ประชากร (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทวายธาว, 31 ตุลาคม 2552)

จำนวนครัวเรือน	4,569	ครัวเรือน
ประชากรรวม	11,089	คน
ชาย	5,510	คน
หญิง	5,579	คน
อัตรากำลัง	รวมทั้งสิ้น 128	คน แยกเป็น
พนักงานเทศบาล	23	คน
ลูกจ้างประจำ	14	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	32	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	59	คน
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	100	คน

ข้อมูลสภาพสังคมทั่วไป

1. ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม ค้าขาย การบริการ อุตสาหกรรม และรับราชการ ตามลำดับ (ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินในภาคเกษตรกรรมประมาณ 80 % ของพื้นที่ทั้งหมด) และแบ่งพื้นที่ทั้งหมดออกเป็น 23 ชุมชนย่อย

2. หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถานบริการอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบล
ทรายขาว ประกอบด้วย

ที่ว่าการอำเภอสอยดาว

สถานีตำรวจภูธรสอยดาว

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

สำนักงานองค์การโทรศัพท์จังหวัดจันทบุรี สาขาสอยดาว

ที่ทำการไปรษณีย์สอยดาว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี สาขาสอยดาว

สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี สาขาอำเภอสอยดาว

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสอยดาว

สำนักงานเกษตรอำเภอสอยดาว

การประปาบ้านปะตง

ตลาดสดจันทร์พิภูล (เอกชน)

สถานีควบคุมไฟฟ้าเขาสอยดาว

ซูเปอร์มาร์เก็ต 6 แห่ง

วัด/ศาสนสถาน 9 แห่ง

ด้านสถานศึกษา มี

โรงเรียนสอยดาววิทยา (มัธยมศึกษา)

โรงเรียนบ้านปะตง (ประถมศึกษา)

โรงเรียนบ้านตามูล (ประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น)

โรงเรียนวิศวกรรมบริหารธุรกิจภาคตะวันออก (อาชีวะ)

โรงเรียนปะตงวิทยา (ประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น)

โรงเรียนเตรียมศึกษาสอยดาว (ประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น)

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสอยดาว

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปะตง และ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตามูล

ด้านสถานพยาบาล มี

- โรงพยาบาลสอยดาว
- สถานีอนามัยบ้านปะตง
- สถานีอนามัยบ้านตามูล
- คลินิกเอกชน 6 แห่งและสถานผดุงครรภ์เอกชน 3 แห่ง

สิ่งอำนวยความสะดวกแก่การท่องเที่ยว ได้แก่

- โรงแรมและบังกาโล จำนวน 7 แห่ง
- สถานบริการ จำนวน 6 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 7 แห่ง

สถาบันทางการเงิน ในเขตเทศบาลตำบลทรายขาว มีธนาคารเพื่อการบริการประชาชน รวมทั้งสิ้น 8 แห่ง ได้แก่

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 แห่ง
2. ธนาคารออมสิน จำนวน 1 แห่ง
3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 แห่ง
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด จำนวน 1 แห่ง
5. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1 แห่ง
6. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 1 แห่ง
7. สหกรณ์เครดิตยูเนียนสอยดาว จำกัด จำนวน 1 แห่ง
8. สหกรณ์การเกษตรสอยดาว จำนวน 1 แห่ง

3. เนื่องจากสภาพภูมิประเทศ ซึ่งเป็นที่ราบเชิงเขาสอยดาว จึงทำให้ลักษณะอากาศมีความ
 ชื้นสูง มีฝนตกชุกในฤดูฝน อากาศหนาวเย็นในฤดูหนาว และอากาศแห้งแล้งในฤดูร้อน

ชุมชนย่อยในเขตเทศบาลตำบลทรายขาว

แบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดออกเป็น 23 ชุมชนย่อย ประกอบด้วย

- ชุมชนย่อยที่ 1 ตามูลพัฒนา 1
- ชุมชนย่อยที่ 2 ตามูลพัฒนา 2
- ชุมชนย่อยที่ 3 บ้านใหม่ - ระกำพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 4 ไทรแก้วพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 5 เขาสอยดาวผาสูกพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 6 คลองทรายพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 7 ผ่านศึกพัฒนา

- ชุมชนย่อยที่ 8 ผ่านศึกสามัคคี
- ชุมชนย่อยที่ 9 สามัคคีพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 10 สอยดาวพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 11 บ้านบนพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 12 บ้านนาพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 13 ออมสิน-หลังวิก ร่วมใจพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 14 ชอยสามสี่พัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 15 ชอยสองสามพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 16 ไทยพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 17 ทองอะไพพงษ์พัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 18 ตลาดสอยดาวพลาซ่าพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 19 สัมพันธ์พัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 20 คุ่มสอยดาวพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 21 ประดงพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 22 ตลาดจันทร์พิภูลพัฒนา
- ชุมชนย่อยที่ 23 ศูนย์เด็กเล็กพัฒนา

บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว เป็นสำนักทะเบียนที่รับมอบงานด้านทะเบียนราษฎร มาจากสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เนื่องจากเทศบาลตำบลทรายขาวเป็นหนึ่งในเทศบาลจำนวน 980 แห่งที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 (มาตรา 12) กำหนดให้สำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลไปอีกเป็นเวลาสองปี เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาสองปี สำนักทะเบียนอำเภอจึงมอบงานทะเบียนราษฎรให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลใหม่ ซึ่งมีการบริการเฉพาะงานด้านทะเบียนราษฎรเท่านั้น ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่อง ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ การขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร ได้แก่ ข้อมูลบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส ชื่อบิดามารดา หรือ ผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรสและชื่อบุตร และข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็น รับผิดชอบให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทรายขาว พื้นที่ 2 ตำบล ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 (ประมาณ 90%) ตำบลปะตง และหมู่ที่ 1,3,5;9,12 (บางส่วนทุกหมู่)ตำบลทรายขาว ประชากรจำนวน 11,089 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2552) นอกจากนี้ยังให้บริการรับแจ้งการเกิดสำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาลที่มาคลอดบุตรที่โรงพยาบาลสอยดาว หรือบริการรับแจ้งการตายสำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาลที่มาเสียชีวิตที่โรงพยาบาลสอยดาว เนื่องจากโรงพยาบาลสอยดาวอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทรายขาว ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534(มาตรา 18 และมาตรา 21)ซึ่งกำหนดให้แจ้งการเกิดและแจ้งการตายก่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการเกิดหรือมีการตาย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว จึงบริการรับแจ้งเกิดและแจ้งตายสำหรับผู้รับบริการที่อยู่นอกเขตเทศบาลตำบลทรายขาวด้วย

แม้ว่า ต่อมาจะมีพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2)พ.ศ. 2551 ซึ่งได้แก้ไขประเด็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเพิ่มวรรคสามของมาตรา 18 วรรคสี่ของมาตรา 21 และวรรคสี่ของมาตรา 30 ซึ่งเป็นเรื่องการแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย และการแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยแก้ไขหลักการของกฎหมายเดิมที่กำหนดให้แจ้งก่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่เกิด (มาตรา 18 วรรคหนึ่ง)ท้องที่ที่ตายหรือพบศพ(มาตรา 21 วรรคหนึ่ง)และท้องที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน(ย้ายออก)หรือท้องที่ที่จะย้ายเข้าไปอยู่ในบ้าน(ย้ายเข้า)แล้วแต่กรณี โดยกำหนดให้ผู้มีหน้าที่แจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ สามารถแจ้งก่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่อื่นได้ เช่น แจ้งการเกิด ณ สำนักทะเบียนที่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กมีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน หรือแจ้งการตาย ณ สำนักทะเบียนที่จัดการศพ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนก็ตาม แต่ประชาชนส่วนใหญ่ก็มักจะมาแจ้งการเกิด การตาย ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาวอยู่เหมือนเดิม ส่วนหนึ่งเกิดจากยังไม่รู้ว่ามีกฎหมายฉบับนี้ขึ้น และส่วนใหญ่เกิดจากรู้ว่ามีรายละเอียดเพิ่มเติมว่า ถ้าดำเนินการตามกฎหมายฉบับนี้ จะต้องเสียค่าธรรมเนียม ณ สำนักทะเบียนที่ตนไปแจ้งด้วย ประกอบกับ ถ้ามาแจ้งที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว มักจะไม่ต้องรอนาน ไม่ต้องนั่งรอคิว จึงมาใช้บริการดังกล่าวที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาวเหมือนเดิม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว เป็นสำนักทะเบียนขนาดเล็ก เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมา เริ่มแรกนั้น ยังอาศัยพื้นที่ของสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาวเป็นที่ปฏิบัติงาน จนเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2546 เทศบาลตำบลทรายขาวได้จัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานทะเบียนราษฎร และได้แยกฐานข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว มาให้บริการประชาชน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทรายขาว จนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2550 มีผู้มาใช้บริการจำนวน 2,297 ราย ปี พ.ศ. 2551 มีผู้มาใช้บริการจำนวน 2,676 ราย ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่

รับผิดชอบงานทะเบียน 4 คน เป็นข้าราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างอีก 3 คน ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว ได้พยายามปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการมาโดยตลอด แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ เช่น ยังไม่มีสถานที่ให้บริการเป็นของตนเอง เนื่องจากเทศบาลตำบลทรายขาวยังต้องเช่าอาคารของเอกชนอยู่ ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการสรรหาที่ดินที่เหมาะสม สำหรับการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ทำให้ต้องแบ่งพื้นที่กับส่วนงานอื่น ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในมาใช้บริการ,ขาดเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เนื่องจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อมา ได้ใช้งานมานานหลายปีแล้ว ต้องมีการซ่อมบำรุงบ่อยครั้ง จึงทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ดีเท่าที่ควร อีกประการหนึ่ง เทศบาลตำบลทรายขาวกำลังดำเนินการปรับยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง ซึ่งจะให้มีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว ก็จะต้องมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นอีก คือ จะต้องรับงานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป จากสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทรายขาวมาปฏิบัติด้วย ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญยิ่ง ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว สนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ ความคิดเห็น ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้มารับบริการ เพื่อนำผลของการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายของสำนักทะเบียน ของเทศบาล และของกรมการปกครอง

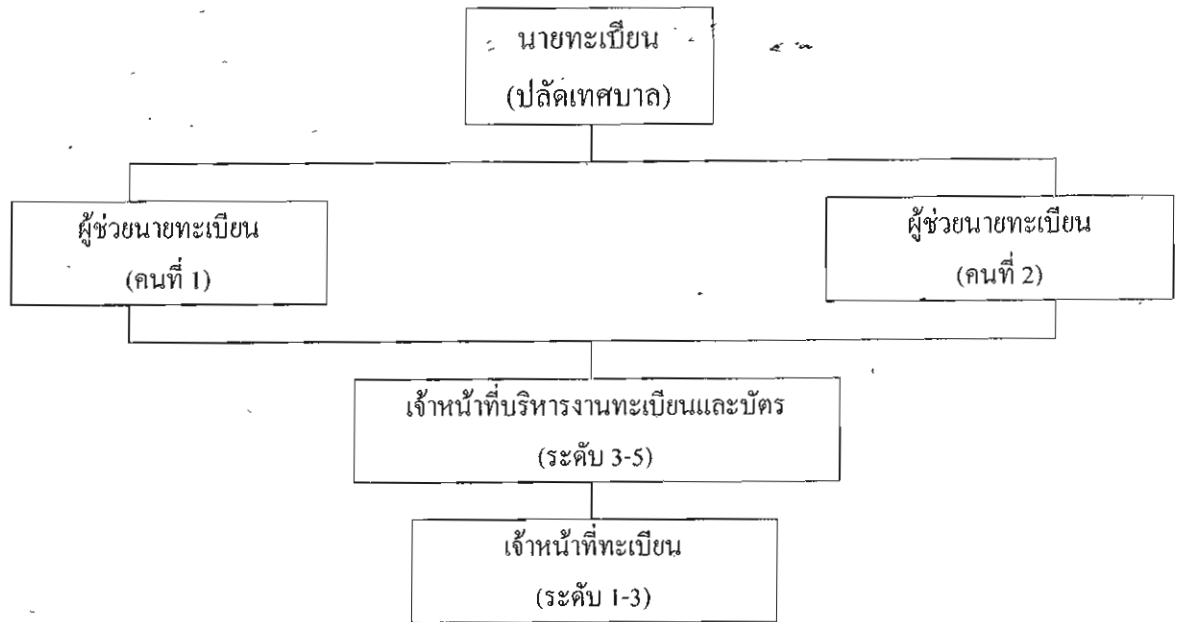
โครงสร้างและกรอบอัตรากำลัง หน้าที่และความรับผิดชอบ ของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลทรายขาว ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว มีดังนี้

1. รับแจ้งการเกิด
2. รับแจ้งการตาย
3. รับแจ้งการย้ายที่อยู่
4. ขอเลขรหัสประจำบ้านใหม่
5. แก้ไขรายการต่าง ๆ ในทะเบียนบ้าน
6. คัดและรับรองสำเนารายการในทะเบียนราษฎร

โครงสร้างและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร

สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว มีโครงสร้างอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และมีการบริหารงานตามลำดับสายงานการบังคับบัญชา ตามภาพที่ 3 และตารางที่ 1



ภาพที่ 6 โครงสร้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลทรายขาว

ตารางที่ 3 แสดงกรอบอัตรากำลังที่รับผิดชอบด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว

ลำดับที่	ชื่อ - ตำแหน่ง	จำนวน (อัตรา)
1.	นายกทะเบียน (ปลัดเทศบาล)	1
2.	ผู้ช่วยนายกทะเบียน	2
3.	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานทะเบียน	1
4.	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียน	2
	รวม	6

ผลการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

ผลการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว ปี 2550 - 2551 พบว่า ภาระงานอันดับแรกได้แก่ งานรับแจ้งการย้ายที่อยู่ ในปี 2550 มีจำนวน 1,121 ราย และในปี 2551 จำนวน 1,162 ราย ในจำนวนทั้งหมดเป็นการแจ้งย้ายออกและแจ้งย้ายเข้า (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 4 ผลการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว

กิจกรรม	หน่วยนับ	ปี 2550	ปี 2551
1.แจ้งเกิด	ราย	516	542
2.แจ้งเกิดเกินกำหนด	ราย	14	1
3.แจ้งตาย	ราย	77	94
4.แจ้งย้ายเข้า	ราย	405	416
5.แจ้งย้ายออก	ราย	616	746
6.ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	ราย	11	2
7.ขอเลขที่บ้านใหม่	ราย	73	101
8.คัดรับรองรายการทะเบียนฯ	ราย	88	89
9.แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	ราย	293	421
10.อื่น ๆ	ราย	204	264

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรัณยา ภีบาลชนม์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด เพื่อจำแนกผลการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ตามประเภทการบริการสาธารณสุข และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด โดยใช้กรอบการประเมินผลของสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน และในการศึกษาใช้วิธีการวิจัยในเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ผลการศึกษา พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพ และในภาพรวมของทุกด้าน พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนในด้านความเสมอภาค และด้านความเป็นธรรม พบว่า มีผลการประเมินในระดับดีเท่ากัน ประเภทบริการที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยทั้ง 10 ด้าน การรักษาโรคมิคุณภาพการบริการที่ดีที่สุด รองลงมาได้แก่การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคตามลำดับ

สุพร นวลตรีนท์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและปัจจัยในความรู้อย่างไร ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองขลุงที่ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง = 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและหาความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์

โดยผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับอาคารสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆ ของเทศบาล

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอัธยาศัยไมตรี พูดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงด้านที่นั่ง เพิ่มพัดลม เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรจัดที่จอดรถด้านข้างเพิ่มเติม โดยมีที่กันแดด และที่สำคัญสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุงจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ โดยมุ่งเน้นเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ เพื่อเป็นการ

สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบในการติดต่อราชการ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนสามารถนำเอกสาร หลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง

เชษฐชัย จัตุชัย (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจและความความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2546 จำนวน 300 คน ที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายและแบบกำหนดโควตา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for window 10.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) และการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการ แอล เอส ดี (L S D) โดยตั้งค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ และอยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเมื่อเวลาผู้มาติดต่อ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ

และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และปัจจัยที่มีผลต่อควมความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการพิจารณา คือ ประชากรที่มาติดต่อขอใช้บริการ ด้านงานทะเบียน ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2547 ถึงวันที่ 26 มีนาคม 2547 ทั้งหมด 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิลำเนา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) จำนวน 605 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้าน

ความสะดวก สบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและ ด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในด้านภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้าน ความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นใน ประเด็นด้านความต่อเนื่องกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการใน ด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและใน ภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุวนัย ดิทองอ่อน (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี รวมทั้งศึกษา ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดนนทบุรีในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากที่สุด รองลง มา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่พอใจเรื่องความเสมอภาคด้านการให้บริการที่มีให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการสมัครงาน รวมทั้งมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานและการหางาน การรับสมัครงาน และมีระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เกี่ยว กับการรับ สมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างเพียงพอ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้ บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว นั้น พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ จัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีจากสื่อต่าง ๆ และความเพียงพอของข้อมูล เกี่ยวกับการรับสมัครงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเผยแพร่อยู่ในปัจจุบัน และความรู้ เกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน

ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการให้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

อรุณลักษณ์ พรหมหัตตานนท์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการติดต่อราชการที่ศาลจังหวัดจันทบุรี และปัจจัยการรับทราบข้อมูลข่าวสารของศาลจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มีคดีเกี่ยวข้องกับศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 472 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน

เมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นด้านการบริการในปัจจัยด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่าง

เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้านและเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรส และสภาพการมาติดต่อราชการไม่พบความแตกต่าง

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาจันทบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการเข้ารับบริการ โดยทำการศึกษาตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีทั้งหมด 295 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ มารยาทดี” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=4.05) รองลงมาได้แก่ “การตอบรับจากเจ้าหน้าที่ประทับใจ” และ “เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ” (ค่าเฉลี่ย= 3.97 และ 3.95) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย =3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า “ธนาคารมีความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รองลงมาคือ “การให้บริการมีความถูกต้องเสมอ” และ “การให้บริการรวดเร็วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด” (ค่าเฉลี่ย =3.91 และ 3.87) ตามลำดับ และคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่า “ความสะอาดของสถานที่” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รองลงมาคือ “สถานที่ตั้งที่ให้บริการเหมาะสม” และ “ความสะอาดและความร่มรื่นภายนอกอาคาร” (ค่าเฉลี่ย = 3.86 และ 3.76) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ และช่วงเวลา วัน และช่วงเวลา ระหว่างเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า คุณภาพในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ที่เข้ารับบริการในแผนกแตกต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า คุณภาพในด้านระบบการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันในแต่ละแผนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ คุณภาพของระบบการให้บริการและคุณภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีมีคุณภาพสูงกว่าการบริการด้านเงินฝากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการรับบริการคือ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน ขั้นตอนการรับบริการสินเชื่อค่อนข้างยุ่งยาก ตัวหนังสือในเอกสารเล็ก จาง และมองไม่เห็น อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามวงเงินที่ขอ พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และอธิบายไม่ชัดเจน

วสันต์ เตชะฟอง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงว่า มีทิศทางอย่างไร 2) เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ วิธีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรทุกประเภทจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในปี พ.ศ. 2547 ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 250 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับดีมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน
3. แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรภาพและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ชาญชัย ภิรมจิตร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง กรณีศึกษาการถ่ายโอนถนนจากกรมทางหลวงและกรมทางหลวงชนบท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองและประชาชนที่ใช้เส้นทางที่ใช้ในการศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนัย ปุณฺทริโกภต (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะประชาชน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคในการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกรายด้านเป็นดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า ในภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และเขตชุมชนที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และศาสนา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพ็ชรรัตน์ งามฉวี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประการแรก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ประการที่สอง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ต่างกันหรือไม่ ขอบเขตของการวิจัยได้ ทำการศึกษาในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ ไค-สแควร์ (Chi-Square)

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่

1 ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับเห็นด้วย

วาริน เสนาใจ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงามว่ามีทิศทางอย่างไร 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง และ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขและนำข้อมูลไปเป็นฐาน ปรับปรุงพัฒนาในการให้บริการให้ดีขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมุติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สุมามาลย์ หอมดวง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในแต่ละงานบริการทางหอกระจายข่าว เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากขึ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยทางด้านประชากร ซึ่งมีผลกระทบไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม ต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านบริการ ปัจจัยที่จะศึกษามีดังนี้

เพศ

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า เพศต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดีทองอ่อน (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนัย ปุณฺทริโกบล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า สอดคล้องกับการศึกษาของ เศรษฐชัย จตุชัย (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศของผู้มารับบริการของสำนักงานเขต ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบิลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อายุ

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า อายุต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดีทองอ่อน (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดีทองอ่อน (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า อายุของผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขต ที่แตกต่างกัน มีความเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดีทองอ่อน (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ขัดแย้งกับการศึกษาของ ทศนัย ปุณศรีโกมล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอน้ำใหม่

จังหวัดจันทบุรี ผลการ ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดบริการของ เทศบาลตำบลหนองคล้า

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการ ให้บริการของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบ คุณภาพการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน จะ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนัย ปุณฺทริโกบล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย ด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัด ลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้ บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัด จันทบุรี แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการ ให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบ คุณภาพการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับ บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ไม่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนัย ปุณฺทริโกบล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดีทองอ่อน (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อาชีพ

วาริน เสนาใจ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนระของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า อาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านและในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันขัดแย้งกับการศึกษาของ ทศนัย ปุณฺทริโกบล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษา พบว่า รายได้ของผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดคุณภาพการให้บริการ

1. แนวคิดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า “ธนาคารมีความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รองลงมา “การให้บริการมีความถูกต้องเสมอ” และ “การให้บริการรวดเร็วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด” (ค่าเฉลี่ย = 3.91 และ 3.87) ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดีทองอ่อน (2547) ที่พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากที่สุด โดยส่วนใหญ่พอใจเรื่องความเสมอภาคด้านการให้บริการที่มีให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมตามลำดับก่อนหลัง มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ที่พบข้อเสนอแนะให้มีการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพาราซุรามานและเบอรี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมสุวรรณ, 2550, หน้า 18 - 20) พบว่า บริการนั้นจะต้องมีเข้าถึงได้ง่าย

มีการให้บริการที่เป็นระบบ รวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสมสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ การให้บริการมีถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. แนวคิดด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุวนัย ดิทองอ่อน (2547) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนา ลอยลม (2550) ที่พบข้อเสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ มารยาทดี” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.05) รองลงมาได้แก่ “การตอบรับจากเจ้าหน้าที่ประทับใจ” และ “เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ” (ค่าเฉลี่ย = 3.97 และ 3.95) ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาราชูรามานและเบอรี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry, อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 18 - 20) พบว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกษัตริย์มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาท การแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย มีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการ มีความซื่อสัตย์ มีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เช่น สามารถจำชื่อลูกค้าของตนได้

3. แนวคิดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่า “ความสะอาดของสถานที่” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รองลงมา “สถานที่ตั้งที่ให้บริการเหมาะสม” และ “ความสะอาดและความร่มรื่นภายนอกอาคาร” (ค่าเฉลี่ย = 3.86 และ 3.76) ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ที่พบข้อเสนอแนะให้มีการจัดสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาด

เรียบร้อยของสถานที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาราซูรามานและเบอรี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 18 - 20) พบว่า สถานที่ที่ตั้งต้องเหมาะสม ใกล้แหล่งชุมชน สามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวก อำนวยความสะดวกได้ดีในด้านของอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ กล่าวคือ มีอาคารใหญ่โต โอบอ้อม แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ การจัดภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม เช่น มีไม้ดอกไม้ประดับตกแต่ง มีสวนหย่อม และมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น มีเครื่องดื่ม/น้ำดื่มไว้บริการ มีโทรทัศน์ให้ดู มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารไว้บริการ มีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการประชาชน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีคุณภาพ สะอาด มีจำนวนเพียงพอ และต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว

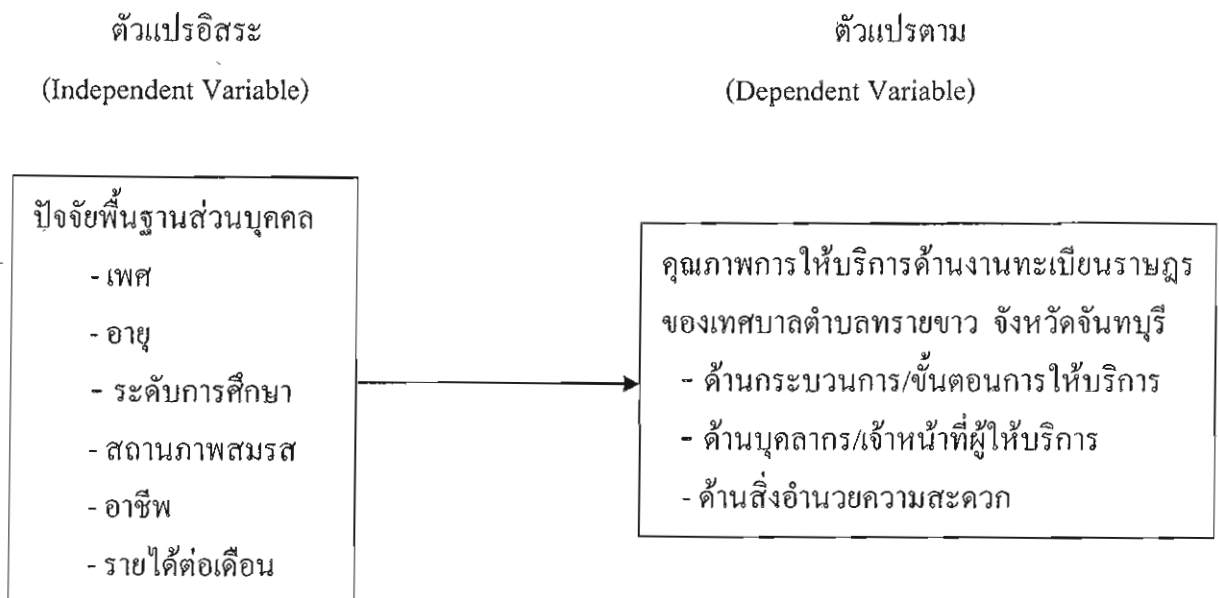
จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ หลักการสำคัญของแนวคิดดังกล่าว คุณภาพการให้บริการ หมายถึงความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว สามารถบรรลุเป้าหมายคือสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ซึ่งผู้วิจัยเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการประยุกต์แนวคิดของ พาราซูรามานและเบอรี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 18 - 20) และแนวคิด/งานวิจัย ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยแบ่งคุณภาพการให้บริการ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้เป็นกรอบสำหรับสร้างเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 แสดงประเด็นและมิติของตัวแปร

ตัวแปร	ประเด็นย่อย	มิติที่วัด
ตัวแปรอิสระ		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. อาชีพ 6. รายได้ต่อเดือน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สัดส่วนเพศชายและเพศหญิง 2. วัตถุประสงค์เป็นปี 3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบ 4. สถานภาพสมรสปัจจุบัน 5. อาชีพปัจจุบัน 6. วัตถุประสงค์รายเดือน
ตัวแปรตาม		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีเจ้าหน้าที่แนะนำก่อนการติดต่องาน 2. แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 3. เอกสาร คู่มือ แนะนำขั้นตอนขอรับบริการ 4. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ไม่ซับซ้อน แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่เหมาะสม เป็นไปตามลำดับคิว 5. การให้บริการนอกเวลา 6. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ของระบบบริการ
2. บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนเจ้าหน้าที่ 2. ความรู้ความสามารถ 3. ความเต็มใจบริการ 4. มนุษยสัมพันธ์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ 2. ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน 3. กิริยา มารยาท ใช้งานจากสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง 4. บุคลิกลักษณะและการแต่งกายเหมาะสม 5. ความกระตือรือร้นและการเอาใจใส่ 6. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 7. ความซื่อสัตย์สุจริต
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> 1. อาคารสถานที่ 2. สิ่งอำนวยความสะดวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน 2. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 3. การจัดอาคาร บริเวณ และสถานที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry , อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมสุวรรณ, 2550, หน้า 18-20) กำหนดคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของประชาชน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2,676 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2,676 คน ได้ทำการเปิดตาราง สุ่มสุ่มของเครซี่และมอร์แกน (อ้างถึงใน สุทรนุ ศรีไสย์, 2551, หน้า 132-133) โดยได้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 338 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความเป็น (Non-probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก(Purposive sampling)จากประชาชนที่มา ติดต่อขอใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัด จันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับดีมาก	4	คะแนน
ระดับดี	3	คะแนน
ระดับพอใช้	2	คะแนน
ระดับควรปรับปรุง	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลและเทศบาล จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

1. นายประเสริฐ กุศลสนอง นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว
2. นายชาญชัย ชื่นรำพันธ์ (นักบริหารงานเทศบาล 8) ปลัดเทศบาลตำบลทรายขาว
3. นายวัฒน์ ฉมิงลาภ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข จนสมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อหาตรวจสอบแล้ว จึงดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม (Try-out) ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม(Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.93 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี โดยมีการแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2552 - มกราคม 2553 จำนวน 338 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมุติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรสอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different) เพื่อหาว่า คู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (สุทธนู ศรีไสย์, 2551) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

3.26 – 4.00	หมายถึง	ดีมาก
2.51 – 3.25	หมายถึง	ดี
1.76 – 2.50	หมายถึง	พอใช้
1.00 – 1.75	หมายถึง	ควรปรับปรุง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2552 – มกราคม 2553 จำนวน 338 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (338 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	163	48.20
หญิง	175	51.80
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	24	7.10
21-30 ปี	101	29.88
31-40 ปี	88	26.04
41-50 ปี	60	17.75
51 – 60 ปี	45	13.31
61 ปีขึ้นไป	20	5.92
ระดับการศึกษา		
ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	114	33.73
มัธยมศึกษาปีที่ 3	71	21.01
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.	65	19.23
อนุปริญญา/ปวส.	41	12.13
ปริญญาตรีขึ้นไป	47	13.90
สถานภาพสมรส		
โสด	73	21.60
สมรส	218	64.50
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	47	13.90
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.99
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	43	12.72
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	20	5.92
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	80	23.67
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.35
รับจ้างทั่วไป	87	25.74
เกษตรกร/ประมง	44	13.02
อื่น ๆ	25	7.39

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (338 คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	80	23.67
5,001-10,000 บาท	149	44.08
10,001-15,000 บาท	66	19.53
15,001-20,000 บาท	24	7.10
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	19	5.62
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.80 ซึ่งมีช่วงอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.88 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี, อายุต่ำกว่า 21 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.04, 17.75, 13.31, 7.10 และ 5.92 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 33.73 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 3, มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช., ปริญญาตรีขึ้นไป และอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 21.01, 19.23, 13.90 และ 12.13 ตามลำดับ สถานภาพสมรส มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด ร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ โสด และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 21.60 และ 13.90 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 25.74 รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว, เกษตรกร/ประมง, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, อื่น ๆ, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 23.67, 13.02, 12.72, 7.99, 7.39, 5.92 และ 3.35 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 44.08 รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 23.67, 19.53, 7.10 และ 5.62 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				x̄	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง				
1. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ	138 (40.83)	176 (52.07)	24 (7.10)	0 (0.00)	3.34	0.61	ดีมาก	4
2. ความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	136 (40.24)	183 (54.14)	19 (5.62)	0 (0.00)	3.35	0.58	ดีมาก	3
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	154 (45.56)	165 (48.82)	15 (4.44)	4 (1.18)	3.39	0.63	ดีมาก	1
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	145 (42.90)	173 (51.18)	18 (5.33)	2 (0.59)	3.36	0.61	ดีมาก	2
5. การให้บริการนอกเวลาราชการในช่วงพักเที่ยง	119 (35.21)	184 (54.44)	34 (10.06)	1 (0.30)	3.24	0.63	ดี	6
6. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	138 (35.21)	176 (54.44)	23 (10.06)	1 (0.30)	3.33	0.61	ดีมาก	5
ภาพรวม					3.33	0.50	ดีมาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.33, S.D. = 0.50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเรื่อง “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.39, S.D. = 0.63$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ “ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ” มีคุณภาพการให้บริการ ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.36, S.D. = 0.61$) “ความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อน หลัง)” มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.35, S.D. = 0.58$) “ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ” มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.34, S.D. = 0.61$) “การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน” มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.33, S.D. = 0.61$) และ “การให้บริการนอกเวลาราชการ ในช่วงพักเที่ยง” มีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ($\bar{x} = 3.24, S.D. = 0.63$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ	140 (41.42)	162 (47.93)	34 (10.06)	2 (0.59)	3.30	0.67	ดีมาก	8
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	167 (49.41)	157 (46.45)	14 (4.14)	0 (0.00)	3.45	0.57	ดีมาก	1

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง				
3. ความเหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	155 (45.86)	160 (47.34)	20 (5.91)	3 (0.89)	3.38	0.64	ดีมาก	7
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่	169 (50.00)	148 (43.79)	21 (6.21)	0 (0.00)	3.44	0.61	ดีมาก	2
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การ ตอบข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	156 (46.16)	161 (47.63)	21 (6.21)	0 (0.00)	3.40	0.60	ดีมาก	4
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	167 (49.41)	139 (41.12)	30 (8.88)	2 (0.59)	3.39	0.67	ดีมาก	6
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือน กันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	154 (45.56)	163 (48.22)	21 (6.22)	0 (0.00)	3.39	0.60	ดีมาก	5
8. เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	150 (44.38)	175 (51.78)	12 (3.54)	1 (0.30)	3.42	0.61	ดีมาก	3
ภาพรวม					3.40	0.49	ดีมาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาวโดยภาพรวมด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.40, S.D. = 0.49$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการเรื่อง “ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.45, S.D. = 0.57$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเรื่อง “ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.44, S.D. = 0.61$) “เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.23, S.D. = 0.60$) “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ ปัญหาได้” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.40, S.D. = 0.60$) “เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.39, S.D. = 0.60$) “เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.39, S.D. = 0.67$) “ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.38, S.D. = 0.64$) และ “จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.30, S.D. = 0.67$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{x}	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง				
1. สถานที่ตั้งของสถานที่ ให้บริการ สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	109 (32.25)	168 (49.70)	51 (15.09)	10 (2.96)	3.11	0.76	ดี	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดหาน้ำ ดื่มไว้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	91 (26.92)	163 (48.22)	63 (18.64)	21 (6.21)	2.95	0.84	ดี	8
3. ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	94 (27.81)	190 (56.21)	51 (15.09)	3 (0.89)	3.11	0.67	ดี	6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	110 (32.54)	189 (55.92)	36 (10.65)	3 (0.89)	3.20	0.65	ดี	1
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	95 (28.11)	201 (59.47)	40 (11.83)	2 (0.59)	3.15	0.63	ดี	2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	99 (29.29)	191 (56.51)	44 (13.02)	4 (1.18)	3.13	0.67	ดี	4
7. ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	99 (29.29)	194 (57.40)	40 (11.83)	5 (1.48)	3.14	0.67	ดี	3
8. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ด้านงาน ทะเบียนราษฎร	95 (28.11)	193 (57.10)	47 (13.91)	3 (0.89)	3.12	0.66	ดี	5
ภาพรวม					3.11	0.55	ดี	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.11, S.D. = 0.55$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการเรื่อง “ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ” อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.20, S.D.= 0.65$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเรื่อง “คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.15, S.D. = 0.63$) “ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย”คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.14, S.D. = 0.67$) “การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.13, S.D. = 0.67$) “สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎร” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.12, S.D. = 0.66$) “ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.11, S.D. = 0.67$) “สถานที่ตั้งของสถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.11, S.D. = 0.76$) และ “ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดหาเก้าอี้ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ” คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 2.95, S.D. = 0.84$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลทรายขาว	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.33	0.50	ดีมาก	2
2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.40	0.49	ดีมาก	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.11	0.55	ดี	3
ภาพรวม	3.28	0.45	ดีมาก	

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีติดต่อบริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.2, S.D. = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อบริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.40, S.D. = 0.49$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.33, S.D. = 0.50$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.11, S.D. = 0.55$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	163	3.24	.48	-1.536	.125
หญิง	175	3.32	.42		

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .125 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	S.D.
ต่ำกว่า 21 ปี	3.34	0.53
อายุ 21-30 ปี	3.28	0.44
อายุ 31-40 ปี	3.31	0.45
อายุ 41-50 ปี	3.19	0.47
อายุ 51-60 ปี	3.27	0.41
อายุ 61 ปีขึ้นไป	3.34	0.42

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.69	0.13	.66	.64
ภายในกลุ่ม	332	68.78	0.20		
รวม	337	69.47			

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.
ไม่เกินประถมศึกษา	3.32	0.43
มัธยมศึกษาปีที่ 3	3.36	0.41
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.	3.16	0.53
อนุปริญญา/ปวส.	3.14	0.46
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.37	0.40

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.64	0.66	3.28	.01
ภายในกลุ่ม	333	66.84	0.20		
รวม	337	69.48			

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับ
การศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ไม่เกิน ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปีที่ 3	มัธยมศึกษา ปีที่ 6/ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ไม่เกินประถมศึกษา	3.32		-.04	.15*	.17*	-.05
มัธยมศึกษาปีที่ 3	3.36			.19*	.21*	-.01
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.	3.16				.027	.21*
อนุปริญญา/ปวส.	3.14					.23*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.37					

* $p < .05$

จากตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ
LSD (Least Significant Difference test) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มี
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัด
จันทบุรี แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา
อนุปริญญา/ปวส. โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี
มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากประชาชนที่มี
ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. โดยพบว่า ประชาชน
ที่มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และ อนุปริญญา/ปวส.มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี
แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับ
การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และ อนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่
มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

สมมุติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{x}	S.D.
โสด	3.30	0.50
สมรส	3.28	0.46
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.26	0.34

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.02	0.11	.89
ภายในกลุ่ม	335	69.43	0.20		
รวม	337	69.48			

* $p < .05$

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 19. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	S.D.
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.36	0.45
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3.26	0.47
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3.38	0.37
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.20	0.44
นักเรียน/นักศึกษา	3.29	0.70
รับจ้างทั่วไป	3.30	0.46
เกษตรกร/ประมง	3.28	0.43
อื่น ๆ	3.33	0.44

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7	.98	0.14	.678	.69
ภายในกลุ่ม	330	68.49	0.21		
รวม	337	69.48			

* $p < .05$

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	S.D.
ต่ำกว่า 5,001 บาท	3.26	0.53
5,001-10,000 บาท	3.25	0.43
10,001-15,000 บาท	3.34	0.43
15,001-20,000 บาท	3.35	0.41
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	3.30	0.40

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	.56	0.14	.68	.61
ภายในกลุ่ม	333	68.92	0.21		
รวม	337	69.48			

* $p < .05$

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
1. สมมุติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน
2. สมมุติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน
3. สมมุติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมุติฐาน
4. สมมุติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน
5. สมมุติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน
6. สมมุติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี” มีที่มาจากเมื่อปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ซึ่งเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี เป็นหนึ่งในเทศบาลจำนวน 980 แห่งที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล และได้รับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอสอยดาว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 (มาตรา 12) กำหนดให้สำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลไปอีกเป็นเวลาสองปี เมื่อถึงกำหนดระยะเวลา 2 ปี สำนักทะเบียนอำเภอจึงมอบงานทะเบียนราษฎรให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลใหม่ ซึ่งมีการบริการเฉพาะงานด้านทะเบียนราษฎรเท่านั้น ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่อง ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ การขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร ได้แก่ ข้อมูลบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส ชื่อบิดามารดา หรือ ผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรสและชื่อบุตร และข้อมูลอื่นๆที่จำเป็น นอกจากนี้ยังให้บริการรับแจ้งการเกิดสำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาลที่มาคลอดบุตรที่โรงพยาบาลสอยดาว หรือบริการรับแจ้งการตายสำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาลที่มาเสียชีวิตที่โรงพยาบาลสอยดาว เนื่องจากโรงพยาบาลสอยดาวอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทรายขาว ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 (มาตรา 18 และมาตรา 21) ซึ่งกำหนดให้แจ้งการเกิดและแจ้งการตายต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการเกิดหรือมีการตาย ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทรายขาว จึงบริการรับแจ้งเกิดและแจ้งตายสำหรับผู้รับบริการที่อยู่นอกเขตเทศบาลตำบลทรายขาวด้วย ประกอบกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ ตื่นตัวและพัฒนาในเรื่องการบริการอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง รวมทั้งเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ก็จำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อม สามารถดำเนินกิจการ และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของสภาพสังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่ต้องสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการ

ของประชาชน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ประสบปัญหาต่างๆ ทั้งทางด้านบุคลากร ซึ่งยังไม่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้ยังขาดจิตสำนึกของการให้บริการ บริการล่าช้า บางปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีปัญหาเรื่องที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ เทศบาลตำบลทรายขาวยังไม่มีสถานที่ให้บริการเป็นของตนเอง ยังต้องเช่าอาคารของเอกชนอยู่ ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการสรรหาที่ดินที่เหมาะสม สำหรับการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ทำให้ต้องแบ่งพื้นที่กับส่วนงานอื่น ทำให้การมาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว ว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับใด โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 2,676 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือน ธันวาคม 2552 – กุมภาพันธ์ 2553 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) หากพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง

21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส-สมรส ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยเรื่อง ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเรื่อง การให้บริการนอกเวลาราชการในช่วงพักเที่ยง เป็นอันดับสุดท้าย

2.2 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยเรื่อง ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเรื่อง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี โดยเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเรื่อง คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดหาน้ำดื่มไว้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั้งคอยรับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี มากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. โดยพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี มากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.และ อนุปริญญา/ ปวส.มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.และ อนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

1.1 จากการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคาร, ด้านระบบการให้บริการของธนาคาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคาร อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ชรรัตน์ งามฉวี (2550) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ วสันต์ เตชะฟอง (2549) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก และเหตุที่ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาวอยู่ในระดับดีมาก ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากประชากรภายในเขตเทศบาล และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเองส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ซึ่งรู้จักมักคุ้นกันเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร รู้สึกสบายใจ และเป็นกันเองเมื่อมาติดต่อ นอกจากนี้ อาคารสำนักงานของเทศบาลก็ตั้งอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเอง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้ส่วนราชการต่างๆ เช่น ที่ว่าการอำเภอ, โรงพยาบาล, สถานีตำรวจภูธร ฯลฯ และตั้งอยู่ใกล้ตลาด ซึ่งเป็นแหล่งชุมชน ประชาชนจึงสามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้สะดวก

1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการจัดขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน, มีการนำวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน, การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ทำให้การบริการสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาของพาราสุรามานและเบอรี่(Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมสุวรรณ, 2550, หน้า 18 - 20) ซึ่งพบว่า บริการนั้นจะต้องมีเข้าถึงได้ง่าย มีการให้บริการที่เป็นระบบ รวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อนจนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสมสะดวกสำหรับผู้ใช้ บริการ การให้บริการมีถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึงได้, สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า “ธนาคารมีความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.93), สอดคล้องกับการศึกษาของวาริน เสนาใจ (2550) ที่พบข้อเสนอแนะให้มีการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดิทองอ่อน (2547) ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากที่สุด โดยส่วนใหญ่พอใจเรื่องความเสมอภาคด้านการให้บริการที่มีให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย

1.3 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้รับบริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการเรื่อง ความสุภาพ กิริยา มารยาทของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาวเป็นคนในพื้นที่ซึ่งรู้จักมักคุ้นกับประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน

ราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาราสุรามานและเบอรี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 18 - 20) ซึ่งพบว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้ง ต้องมีกิริยามารยาท การแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย มีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการ มีความซื่อสัตย์ มีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ มารยาทดี” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=4.05), สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดิทองอ่อน (2547) ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้น, สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ, สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ชรรัตน์ งามฉวี (2550) ซึ่งพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลทรายขาวเช่าอาคารของเอกชนอยู่ในบริเวณที่ใกล้กับสถานที่ราชการต่าง ๆ ใกล้ตลาด และเป็นเขตชุมชน ทำให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อราชการ ทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พาราสุรามานและเบอรี่ (Parasuraman Zaithamal & Berry อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 18-20) ซึ่งพบว่า สถานที่ตั้งต้องเหมาะสม ใกล้แหล่งชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวก อำนวยความสะดวกได้ดีในด้านของอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ เศรษฐชัย จักุชัย (2547) พบว่า ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการและควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรน

เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ, สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ที่พบข้อเสนอแนะให้มีการจัดสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่, สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) ซึ่งพบว่า ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนให้ความเห็นว่า ศาลจังหวัดจันทบุรีตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ทำเลเหมาะสม มีทางคมนาคมติดต่อได้โดยสะดวก อาคารดูสะอาด สว่างาม รวมทั้งห้องน้ำก็สะอาด แผนกต่างๆของศาลสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ติดต่อกันง่าย มีที่พักพยาน มีน้ำดื่ม มีโทรทัศน์ มีโทรศัพท์ให้ญาติพูดคุยกับผู้ต้องหาที่ถูกกักขังรอการพิจารณา มีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ มีต้นไม้ให้ร่มเงาสำหรับนั่งพักผ่อนได้ มีบัลลังก์จำนวน 15 บัลลังก์ ทำให้สามารถพิจารณาพิพากษาคดีได้รวดเร็ว เป็นจำนวนมาก ทำให้คดีเสร็จเร็วขึ้น มีหนังสือพิมพ์หลายฉบับไว้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของศาล จึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาติดต่องานทุกคน

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการมาทดสอบหาความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่อเนื่อง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลและประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่เขตเทศบาลและอำเภอสอยดาวจึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีเพศต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ และช่วงเวลา วัน และช่วงเวลาระหว่างเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการ

ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ พนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ, สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวนัย ดิทองอ่อน (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับการศึกษาของ ทักษิณ ปลูกทริ โภภล (2550) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบล หนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า สอดคล้องกับการศึกษาของ เขษฐชัย จัตุชัย (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะ กรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศของผู้มาใช้ บริการของสำนักงานเขต ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับ นิรันดร์ ปรชญกุล (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านและในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้ จะมีอายุต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้าน งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ การ ศึกษาของ สุวนัย ดิทองอ่อน (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการ ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า อาศัยของผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงมักต้องการและมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวก การให้บริการรวดเร็ว ทัดเทียมกับการให้บริการของภาคเอกชน มากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ในขณะที่การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาวซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ มักประสบปัญหาด้านบุคลากรงบประมาณ ตลอดจนขั้นตอนของระเบียบกฎหมาย ซึ่งเน้นการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย และสายการบังคับบัญชา การใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า สมเหตุสมผล ทำให้มีข้อจำกัดในการจัดระบบการให้บริการให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน อันส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.3 กับปริญญาตรี/ สูงกว่า และระดับการศึกษา ม.3/ เทียบเท่า กับปริญญาตรี/ สูงกว่า มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 สถานภาพสมรส พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนที่ในพื้นที่เขตเทศบาลและอำเภอสอยดาวจึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการ

ศึกษาของ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน, สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนัย ปุณฺทริโกบล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัด บริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า, สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.5 อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่เขตเทศบาลและอำเภอสอยดาวจึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีอาชีพต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านและในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริน เสนาใจ (2550) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า อาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05* จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเป็นคนรวยหรือคนจน ก็จะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันส่งผลให้ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นางลักษณ์ สุขสงบ (2547) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาวดีอยู่แล้ว แต่ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเชิงนโยบายดังนี้

1. ควรเสนอแนะให้มีนโยบายปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ด้านหน้าอาคาร การทำความสะอาดภายในห้องปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร บ่อยครั้งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
2. ควรเร่งรัดนโยบายการสร้างสำนักงานเทศบาลให้เร็วขึ้น เพื่อจะได้มีอาคารสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเป็นสัดส่วนของตนเอง สามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังสามารถเตรียมความพร้อมรับภารกิจเพิ่มขึ้น เมื่อเทศบาลได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ จากการศึกษาในเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในรายละเอียดทั้ง 3 ด้าน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น เพื่อเป็นกรณีแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติการ จึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

1. ควรประชาสัมพันธ์เรื่อง มีการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรนอกเวลาราชการ ในช่วงพักเที่ยงให้ประชาชนทราบมากขึ้น
2. ควรปรับปรุงป้ายแสดงการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ชัดเจนมากขึ้น
3. ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่องานทะเบียนราษฎรแจกจ่ายให้กับประชาชนในเขตเทศบาลและผู้ที่มีมารับบริการทั่วไป เพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรทุกประเภท จะได้จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานให้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของผู้รับบริการในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันอาจมีผลทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาวเปลี่ยนแปลงไป
3. ควรมีการศึกษาประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านอื่นๆของเทศบาล เช่น งานจัดเก็บรายได้, งานพัฒนาชุมชน, กองช่าง, กองสาธารณสุข เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชัชวาลย์ ทัดศิวิช. (2552). บทความเชิงวิชาการเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ” ในวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
- ชาญชัย ภิรมจิตร์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง. รายงานการศึกษาอิสระ ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. ภาคนิพนธ์ ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม
- ทัศนัย ปุณฺทริโกบล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบล หนองคำ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. รายงานการศึกษาอิสระปรินญารัฐประศาสน ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ธวัชชัย โพธิ์งาม.(2545). ปัญหาและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการชุมชน โรงเรียนขยาย โอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นพรัตน์ สุวรรณโชติ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัด จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- นรินทร์ ปรินญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านฉาง. ภาคนิพนธ์ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบาย สาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2548). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน
 ประปาศรีราชา. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
 บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- เพชรรัตน์ งามฉวี. (2550). คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญา
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เพ็ชรพวง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
 ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประ
 ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 บูรพา
- ภูษิต สายกิมชวน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ้ะบิลังที่มีต่อการให้บริการ
 ประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงาน
 การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น,
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. ภา
 นิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วาริน เสนาใจ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง. รายงานการศึกษาอิสระ
 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่น,
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรัณยา ภิบาลชนม์. (2546) การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล
 เมืองมาบตาพุด. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบาย
 สาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้
 บริการของรถไฟฟ้ามหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, วิทยาลัย-การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- สุพร นวลตรีน้ำ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุมามาลย์ หอมดวง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สวนีย์ ดีทองอ่อน. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุทธนู ศรีไสย์. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุชา อานามวัฒน์. (2548). การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อุรัชชา อินทร. (2549). คุณภาพการให้บริการในการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาทรักษาทุกโรค): กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือว่าเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ
 1. ต่ำกว่า 21 ปี
 2. อายุ 21-30 ปี
 3. อายุ 31-40 ปี
 4. อายุ 41-50 ปี
 5. อายุ 51-60 ปี
 6. อายุ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 1. โสด
 2. สมรส
 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 1. ไม่เกินประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3
 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.
 4. อนุปริญญา หรือ ปวส.
 5. ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพประจำ
 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 5. นักเรียน/นักศึกษา
 6. รับจ้างทั่วไป
 7. เกษตรกร/ประมง
 8. อื่นๆ.....
6. รายได้ต่อเดือน
 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท
 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 15,000 บาท
 4. 15,001 – 20,000 บาท
 5. มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี ในด้านต่างๆ

คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควร ปรับปรุง (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ				
2. ความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)				
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ				
5. การให้บริการนอกเวลาราชการในช่วงพักเที่ยง				
6. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน				
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มา รับบริการ				
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่				
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้				
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว				

คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลทรายขาว จังหวัดจันทบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควร ปรับปรุง (1)
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
8.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
1.สถานที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ				
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การ จัดหาน้ำดื่มไว้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ				
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม				
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ				
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
8.สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านงาน ทะเบียนราษฎร				