

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร
เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
PEOPLE'S SATISFACTION FOR THE SERVICE OF REGISTRATION
AND CARD
BAN PET MUNICIPALITY, MUEANG KHON KAEN DISTRICT, KHON
KAEN PROVINCE

พระมหาวิไลศักดิ์ ปญญาวโร, ดร.¹, จักริ ศรีจารุเมธีญาณ², สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ³,
ก้องพิพัฒน์ กองคำ⁴, ชูลีพร นาหวนิล⁵
PhraMaha WilaiSak Panyawaro, Dr.¹, Chakri Sritharuetheeyan², Surasak UdmueangPia³,
KongPhiphat Kong Kham⁴, Chuleeporn Nauril⁵

¹มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Corresponding Author, E-mail: wilaisak@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นจำนวน 396 คน นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน เพศหญิง 216 คน ร้อยละ 54.55 เพศชาย 180 คน ร้อยละ 45.45 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.80 อายุ 16 – 20 ปี ร้อยละ 20.96 อายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 19.70 อายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 18.18 และ อายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 11.36 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.77 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 23.99 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.23

ประณตศึกษาร้อยละ 18.43 และ ปริญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 7.58 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 27.53 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 19.95 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 18.43 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.63 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 11.87 และ อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 9.60

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่นจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่นในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) 2) ด้านอาคารสถานที่โดยภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$) 3) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลาโดยภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) 4) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) 5) ด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) 6) ด้านประชาสัมพันธ์โดยภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.52$)

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการยังไม่ดีพอและยังให้บริการนานเกินไปอยากให้มีการเตรียมบุคคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มาคนเดียว ร้อยละ 0.75 2) ด้านอาคารสถานที่ บริการที่จอดรถควรเพียงพออยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำเก่าที่นั่นไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน ร้อยละ 1.01 3) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน อยากให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ร้อยละ 0.50 4) ด้านประชาสัมพันธ์ อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้น เพราะยังขาดต่อการให้บริการ ร้อยละ 0.25

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

Abstract

The research has the aims to study: 1) the satisfaction of the people to card and registration services of Ban Pet Municipal sub - district, Muang Khonkaen district, Khonkaen province. The researcher collected the data from 396 sampling respondents by questionnaires, and analyzed

the data by percentage, mean, and standard deviation statistics. The results were as follows:

1. Most of the respondents, 54.44 percent, were female, and 45.45 percent were male. The respondents, 29.80 percent, were age above 31 years old, 20.96 percent were 16-20 years old, 19.70 percent were 26-30 years old, 18.18 percent were 21-25 years old, and 11.36 percent were 15 years old. Most of the respondents, 26.77 percent, were graduated higher secondary school, 23.99 percent were graduated secondary school, 23.23 percent were graduated diploma, 18.43 percent were graduated primary school, and 7.58 percent were graduated higher than bachelor degree. Lot of the respondents, 27.53 percent, were students, 19.95 percent were labours, 18.43 percent were merchants, 12.63 percent were state servants and state enterprise, 11.87 percent were farmer, and 9.60 percent of the respondents were freelance.

2. The overall people's opinion to card and registration services of Ban Pet Municipal sub-district, Muang Khonkaen district, Khonkaen province was at high mean level(\bar{X} =4.34), the aspect of officers(\bar{X} =3.78), the aspect of building(\bar{X} =3.49), the aspect of fast service(\bar{X} =3.55), the aspect of equal service(\bar{X} = 3.64), the aspect of public relation(\bar{X} = 3.71) and thePublic relations (\bar{X} = 3.52)

3. There were 4 suggestion from this study: 1) the officers should add numbers of officers in the municipality to serve the people, 2) the municipality should provide the space for car parking, sufficient toilets, and chairs, 3) the officers should quickly serve the people, and 4) the municipality should use modern technology to inform the people.

Keywords: People's satisfaction, The service

บทนำ

กรมการปกครอง มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความ

มั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องถิ่น การอาสาสมัคร
ดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก
รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ จัดทำแผน
มาตรการ ติดตาม ประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครอง และการอำนวยความสะดวก
เป็นธรรมให้แก่ประชาชนและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัว
ประชาชนและงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้
ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)
,2559, หน้า 1(

เทศบาลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมี
อิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 7 วรรค 2
บัญญัติไว้ ว่าให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และ
กฎหมายอื่น นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 250
บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ
สาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ
พัฒนาอย่างยั่งยืน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,2560, หน้า 74และ(หากส่วน
ราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีความประสงค์จะเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ประโยชน์
จากข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจอนุญาตให้เชื่อมโยงได้
เฉพาะข้อมูลที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ปรากฏภายในทะเบียนบ้าน ทะเบียนคน
เกิด ทะเบียนคนตาย หรือทะเบียนประวัติสำหรับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยเท่านั้น
พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร),2551, หน้า 17(

ปัจจุบัน เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ปัจจุบันยังมีปัญหาในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและมีปัญหา
โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจมีความตึงเครียดเนื่องจากผู้มารับบริการมาก
เกินไปจึงขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวน
จำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้ความพึง
พอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลงไป จึงเกิดความล่าช้าต่อการให้บริการ จึงคิดที่จะ

ส่งเสริมให้มีการนำเครื่องมือในการให้บริการให้ทันสมัยยิ่งขึ้น)อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554, หน้า 2(

จากที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาของการให้บริการ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการด้านการทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเป็ด นำผลการวิจัยไปพัฒนากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีประชากรรวมทั้งสิ้นจำนวน 42,580 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นจำนวน 396 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนในการวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บข้อมูล คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (CheckList) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (RatingScale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือของลิเคอร์ท (Likert) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม มี 4 ข้อตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา 4) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 5) ด้านกระบวนการให้บริการ 6) ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open - Ended Question) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ความเหมาะสมทั่วไปรวมทั้งตรวจสอบภาษาที่ใช้ เนื้อหาและปรับปรุงแก้ไข และนำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดลอง (Try - Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.917 คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 396 คน นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบได้ตาราง

ผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน เพศหญิง 216 คน ร้อยละ 54.55 เพศชาย 180 คน ร้อยละ 45.45 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.80 อายุ 16 – 20 ปี ร้อยละ 20.96 อายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 19.70 อายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 18.18 และ อายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 11.36 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.77 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 23.99 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ร้อยละ 23.23 ประถมศึกษาร้อยละ 18.43 และ ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 7.58 ประกอบ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 27.53 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 19.95 อาชีพค้าขาย ร้อย ละ 18.43 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.63 อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 11.87 และ อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 9.60

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

| ความพึงพอใจของประชาชน | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.78 | 0.59 | มาก | 1 |
| 2. ด้านอาคารสถานที่ | 3.49 | 0.66 | มาก | 6 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรง ต่อเวลา | 3.55 | 0.63 | มาก | 4 |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 3.64 | 0.56 | มาก | 3 |
| 5. ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.71 | 0.63 | มาก | 2 |
| 6. ด้านประชาสัมพันธ์ | 3.52 | 0.73 | มาก | 5 |
| รวม | 4.34 | 0.60 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงาน ทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ทุก ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.78$) 2) ด้านอาคารสถานที่โดยภาพอยู่ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.49$) 3) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลาโดยภาพอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) 4) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$) 5) ด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.71$) 6) ด้าน ประชาสัมพันธ์ โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.52$)

1.3 ข้อเสนอแนะของประชาชนในความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัด ขอนแก่น ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับ

ประชาชน ร้อยละ 0.75เจ้าหน้าที่ยังให้บริการยังไม่ดีพอและยังให้บริการนานเกินไป ร้อยละ 0.75อยากให้มีการเตรียมบุคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มาคนเดียว ร้อยละ 0.752) ด้านอาคารสถานที่ ที่จอดรถควรเพียงพอ ร้อยละ 1.01อยากให้อ่างล้างมือ ร้อยละ 1.01แก้อั้วที่นั้งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน ร้อยละ 1.01ป้ายบางจุดบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 1.013) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ควรลดขั้นตอนการทำงาน ร้อยละ 0.50อยากให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ร้อยละ 0.504) ด้านประชาสัมพันธ์ อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะยังขาดต่อการให้บริการ ร้อยละ 0.25

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.78ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยดีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำงานด้วยความสุจริต โปร่งใสเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงาน และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับสุจิตราพร วานะ (2552,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

1.2 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ย3.49 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีป้ายต่างๆ ติดไว้หน้าอาคารเพื่อสะดวกต่อผู้มารับบริการมีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้รับบริการมีการบริการน้ำดื่ม และมีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับ กฤษณา อุปลัมภ์ (2551,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า (1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาล

นครสมุทรปราการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลาโดยภาพอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.55 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม และ มีการลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้งานเร็วขึ้นซึ่งไม่สอดคล้องกับ ศิริราชตะ นิวัฒนากุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความสะอาดของอาคารบริการ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.64 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการมีความยุติธรรม การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการมีมาตรฐานแก่ประชาชน การให้บริการโดยไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ใคร และการให้บริการโดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับบุเพียร แสงพารา (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลดงแดง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลดงแดง อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ (2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลดงแดง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรกได้แก่ การดำเนินการจัดทำเอกสารควรได้รับความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนในการให้บริการ ควรปรับปรุงจุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องสุขาให้มีความสะอาด

เหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในขณะให้บริการ และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองอยู่เสมอ

1.5 ด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.71 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีขั้นตอนเตรียมความพร้อมทุกอย่างในการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการมีความง่ายและสะดวก สบาย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และ มีการแนะนำและอธิบายในส่วนการให้บริการโดยภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พรทิพย์ จันทรพิทักษ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับทะเบียน ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน รายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการรวบรวมข้อเสนอแนะของประชาชนเสนอปัญหา และแนวทางการแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน พบว่า ด้านที่ประชาชนเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะมากที่สุด คือด้านสถานที่ มีปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอและเสนอแนะว่าควรจัดให้มีที่จอดรถมากขึ้น

1.6 ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.52 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเปิดรับความคิดเห็นต่อประชาชน มีเอกสารแบบฟอร์มที่อ่านง่ายสะดวกต่อการกรอก มีป้ายบอกจุดให้บริการ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำบอกขั้นตอน โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับ บุญยรัตน์ คำคำดวง (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามลำดับ (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

ราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุและสภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษเรียงลำดับตามความถี่สูงสุดด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ คือ ควรมีการเพิ่มจุดติดตั้งหลอดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างปลอดภัยโปรงเพิ่มขึ้นด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการให้บริการคือเจ้าหน้าที่ควรเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัยและด้านประชาสัมพันธ์ คือควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักที่ทันสมัยมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ 1) อยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับประชาชน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อยากรให้มีการเตรียมบุคคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มาคนเดียว 2) ที่จอดรถควรเพียงพอ อยากรให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ แก้อีที่นั้งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน และป้ายบางจุดบอกทางไม่ชัดเจน 3) ควรลดขั้นตอนการทำงาน อยากรให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ 4) อยากรให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะยังขาดต่อการให้บริการและการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. “อำนาจหน้าที่”. 2559. (5 กันยายน 2561)

<https://www.dopa.go.th/info_organ/about6/topic30>

- กฤษณา อุปลัมภ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ.**สารนิพนธ์ศาสตรา
ศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.2551.**
- บุญยรัตน์ คำคำดวง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอ
เมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ. **สารนิพนธ์ศาสตราศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2554**
- พรทิพย์ จันทร์พิทักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย
ทะเบียนสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. **สารนิพนธ์ศาสตราศาสตรมหา
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.2552.**
- ยุเพียร แสงพารา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลดงแดง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัด
ร้อยเอ็ด. **สารนิพนธ์ศาสตราศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย. 2557.**
- ราชกิจจานุเบกษา. “พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2)”. 25 กุมภาพันธ์
2551. (5 กันยายน
2561)<[http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2551/A/038/13
.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2551/A/038/13.PDF)>
- ศิริรัชตะ นิวัฒนากุล.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด.**สารนิพนธ์ศาสตราศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย :**
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2551
- สุจิราพร วานะ. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้ บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตำบลเกษม
อำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี.**วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต.สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.2552.**
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. **วิทยานิพนธ์
หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ :**
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2554.

ภาษาอังกฤษ

Yamane. Taro *Statistic: An Introductory Analysis*. New York:

Harper&row.19