



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลนครนนทบุรี

ศราวุธ ธรรมแสง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553



## ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ..... ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลนครนนทบุรี

เสนอโดย ..... ศราวุธ ธรรมแสง

สาขาวิชา ..... รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ..... อาจารย์ ดร.ชำนานู ปิยวนิชพงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....  
(รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)

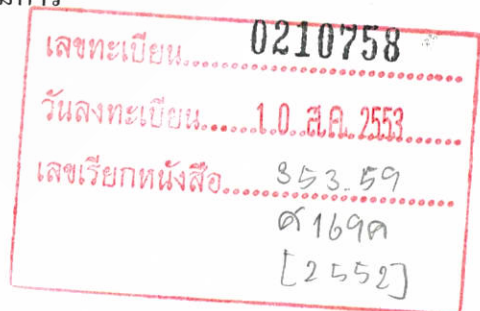
.....  
(อาจารย์ ดร.ชำนานู ปิยวนิชพงษ์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ ..... 20 ..... เดือน ..... พ.ศ. 2553



หัวข้อสารนิพนธ์  
ชื่อผู้เขียน  
อาจารย์ที่ปรึกษา  
สาขาวิชา  
ปีการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี  
ศราวุธ ธรรมแสง  
อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์  
รัฐประศาสนศาสตร์  
2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยศึกษาความคิดเห็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละวันเฉลี่ยวันละประมาณ 150 คน โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของประชาชนที่มาติดต่องานในแต่ละวัน ใช้เวลาเก็บข้อมูล 10 วัน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 คน

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เห็นว่าเทศบาลนครนนทบุรีควรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทศบาลนครนนทบุรีควรวางแผนเพื่อจัดหาสถานที่ปฏิบัติงานที่สามารถรองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตให้เพียงพอและเหมาะสม ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานให้น้อยกว่าเดิมและมีการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงควรทำการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เช่น การจัดทำคู่มือติดต่อกับงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนส่งทางไปรษณีย์ให้กับเจ้าบ้านทุกหลังในเขตเทศบาลเพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ เป็นต้น

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ และให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พิพัฒน์ ไทยอารี รองศาสตราจารย์นงลักษณ์ วัฒนสิงห์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ ที่ได้ให้ความกรุณาในการให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษา แก่ผู้ศึกษาในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนนทบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ด้วย

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญตาราง .....	ค
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1. บทนำ	
5 ✖ 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
0 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
8 1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
9 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
7 1.6 คำนิยามศัพท์ .....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.2 ข้อมูลเทศบาลนครนนทบุรี.....	36
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	49
1 0 3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	49
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
10.2 [ 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4. ผลการศึกษา	
4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างหรือสถานการณ์.....	52
4.2 ผลการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	55
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5. สรุปผลการศึกษา	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	71
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	73
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	76
11 บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	86



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
4.7 ผลการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือแบบสอบถาม.....	55
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	57
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านอาคารสถานที่.....	58
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านระบบการให้บริการ.....	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านการประชาสัมพันธ์.....	60
4.12 ภาพรวมของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการใน ด้านต่างๆ.....	60
4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของเพศของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ.....	61
4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของอายุของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ.....	62
4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาของประชาชนกับความคิดเห็น ด้านต่าง ๆ.....	63
4.16 ความแตกต่างของผลการวิจัยในภาพรวมของความคิดเห็นต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	65
4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ.....	66
4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของประชาชนกับความคิดเห็น ด้านต่าง ๆ.....	67
4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของสถานภาพการสมรสของประชาชนกับความคิดเห็น ด้านต่าง ๆ.....	69
4.20 ภาพรวมแสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับสมมติฐาน.....	70



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ.....	8
2.2 กระบวนการปรับแนวการรับรู้การบริการ.....	10
2.3 วงจรในการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	14
2.4 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ.....	20
2.5 ระดับของการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ.....	30
2.6 โครงสร้างของระบบการบริการ.....	31
2.7 โครงสร้างการจัดระบบการบริการขององค์กร.....	32
2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ และผู้รับบริการ.....	33
2.9 ศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่าที่เป็นที่ตั้งของเทศบาลเมืองนนทบุรีและสำนักงาน เทศบาลนครนนทบุรีหลังปัจจุบัน.....	37
2.10 แผนที่แสดงอาณาเขตจังหวัดนนทบุรีและแผนที่แสดงอาณาเขตเทศบาลนครนนทบุรี	38
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	49

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดไว้ในหมวด 14 รวม 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281-290 สรุปว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

รูปแบบการกระจายอำนาจ การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นรับไปบริหาร โดยให้ประชาชนปกครองกันเองมี 5 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบบริหารตามหลักการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองและจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และแก้ปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นด้วยตัวเอง เทศบาลในประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งเทศบาล ดังนี้

1. เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์ คือ มีประชาชนตั้งแต่ 7,000 คน ขึ้นไป ได้รับความเห็นชอบจากประชาชน และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์ คือ ท้องถิ่นเป็นที่ตั้งศาลากลาง หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎร ตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์ คือ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎร ตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติตามหน้าที่อันต้องทำ และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อประชาชนในท้องถิ่น จัดเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ งานทะเบียนราษฎรถือเป็นภาระหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี คอยให้บริการแก่ประชาชนในทั้งเขตและนอกเขตเทศบาล งานทะเบียนราษฎรถือเป็นงานหลักของงานทะเบียนชนิดต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพราะเป็นเอกสารสิทธิที่กำหนดฐานะความเป็นคนไทยขั้นพื้นฐาน และเป็นข้อมูลทางสถิติ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การศาสนา ฯลฯ นอกจากนั้นยังมีผลกระทบที่เกี่ยวกับความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศอีกด้วย เช่น กรณีผู้อพยพหลบหนีเข้าเมืองต้องการเปลี่ยนสัญชาติเป็นไทยโดยสุจริต หรือกรณีที่ต้องการเข้ามาเพื่อแทรกซึมบ่อนทำลายเพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและความมั่นคงของประเทศ บุคคลเหล่านี้จะพยายามสร้างหลักฐานเท็จ บางครั้งจะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อทำการทุจริต ปลอมแปลงเอกสารทะเบียนราษฎรเพราะเป็นเอกสารที่นำไปใช้อ้างอิงสิทธิในการเป็นคนไทยได้ การจัดทำ การบันทึก การเปลี่ยนแปลงแก้ไขในสาระสำคัญ จะกระทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดำเนินการ ผ่านขั้นตอนและเอกสารแบบพิมพ์ซึ่งได้ดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น \*ซึ่งแต่ละวันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานทะเบียนราษฎรได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เทศบาลนครนนทบุรี จึงได้พัฒนาบุคลากรในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ในการให้บริการให้มีความสะดวกสบาย มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงได้สนใจและให้ความสำคัญกับทัศนะของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคาร สถานที่ ระบบการบริการ และการประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎรทำให้เกิด



ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและภาพลักษณ์ขององค์กร ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร ท้องถิ่น และประเทศชาติ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

- 1.3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน
- 1.3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน
- 1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน
- 1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน
- 1.3.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน
- 1.3.6 ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.4.1 ขอบเขตประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี
- 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและตัวแปรเหตุที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ ระบบการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์



1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยอยู่ระหว่างเดือนธันวาคม 2552 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2553

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี

1.5.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

1.5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย พัฒนาปรับปรุงระบบกระบวนการ และเป็นข้อมูลให้กับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น เพื่อนำไปบริหารให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 1.6 นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดนิยามศัพท์ เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อสนองต่อประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครนนทบุรี

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ มีความสะอาดเรียบร้อย มีสถานที่รับบริการแบ่งออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ

24 ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เช่น ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีป้ายแสดงเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำในการเข้ารับบริการ การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการในหลายๆ รูปแบบ แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย สมมติฐาน ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

Webster (1967: 301) (อ้างถึงใน สมศักดิ์ เจริญผล, 2542: 19) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะต้องอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงความที่คิดไว้

Kolasa (1969: 386) (อ้างถึงใน สมศักดิ์ เจริญผล, 2542: 19) มีความเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ส่วนทัศนคตินั้น กล่าวว่าเป็นความโน้มเอียงในการแสดงออกของตัวบุคคลอื่นๆ สถานที่สภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ตาม

Good (1973: 339) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

มานิตย์ มานิตเจริญ (2538: 419) กล่าวว่า ความคิดเห็น หรือ ความเห็น ซึ่งในความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนแต่ละกลุ่ม ย่อมจะมีความคิดเห็น ที่เหมือนกันหรือไม่เหมือนกันก็ได้

นพมาศ ธีรเวคิน (2539: 99) กล่าวว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็

ตามแต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกมามีคำพูด การปฏิบัติ หรือการเรียนรู้การแสดงออกของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา และประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

## 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.1.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอง หรือทัศนคติของผู้บริโภค หรือลูกค้า “Service Quality is What Customers Perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจ พอใจจะหมายถึง คุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้า หรือบริการใด ๆ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

#### 1. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 7 ลักษณะ คือ

1) คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้า หรือผู้รับบริการลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณา และตัดสินใจคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดขึ้น

2) คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้

3) คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนเกี่ยวข้อง การควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ

4) คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้คำติชมผลงาน การให้การสนับสนุนและกำลังใจ ในการนี้ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่บริหารจัดการหรือสั่งการ และปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี



5) คุณภาพของการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรมชาติของการบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมชาติและคุณค่าของความเป็นคน

6) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการการวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7) คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการ

2.1.2.2 การรับรู้คุณภาพของการบริการ คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้จะมีอยู่ 2 ด้าน คือ

1) คุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ (Technical Quality of the Outcome) จะเกี่ยวข้องกับผลของการบริการที่ลูกค้าได้รับ

2) คุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of the Process)

#### เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

การเลือกใช้บริการของลูกค้ามักจะขึ้นอยู่กับความรู้ภาพลักษณ์ของธุรกิจต่าง ๆ และความต้องการส่วนบุคคล โดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็ธุรกิจแบบใดหรือให้บริการอย่างไรก็ตาม ลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการในเรื่องที่ตนเห็นว่าสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ 9 ลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

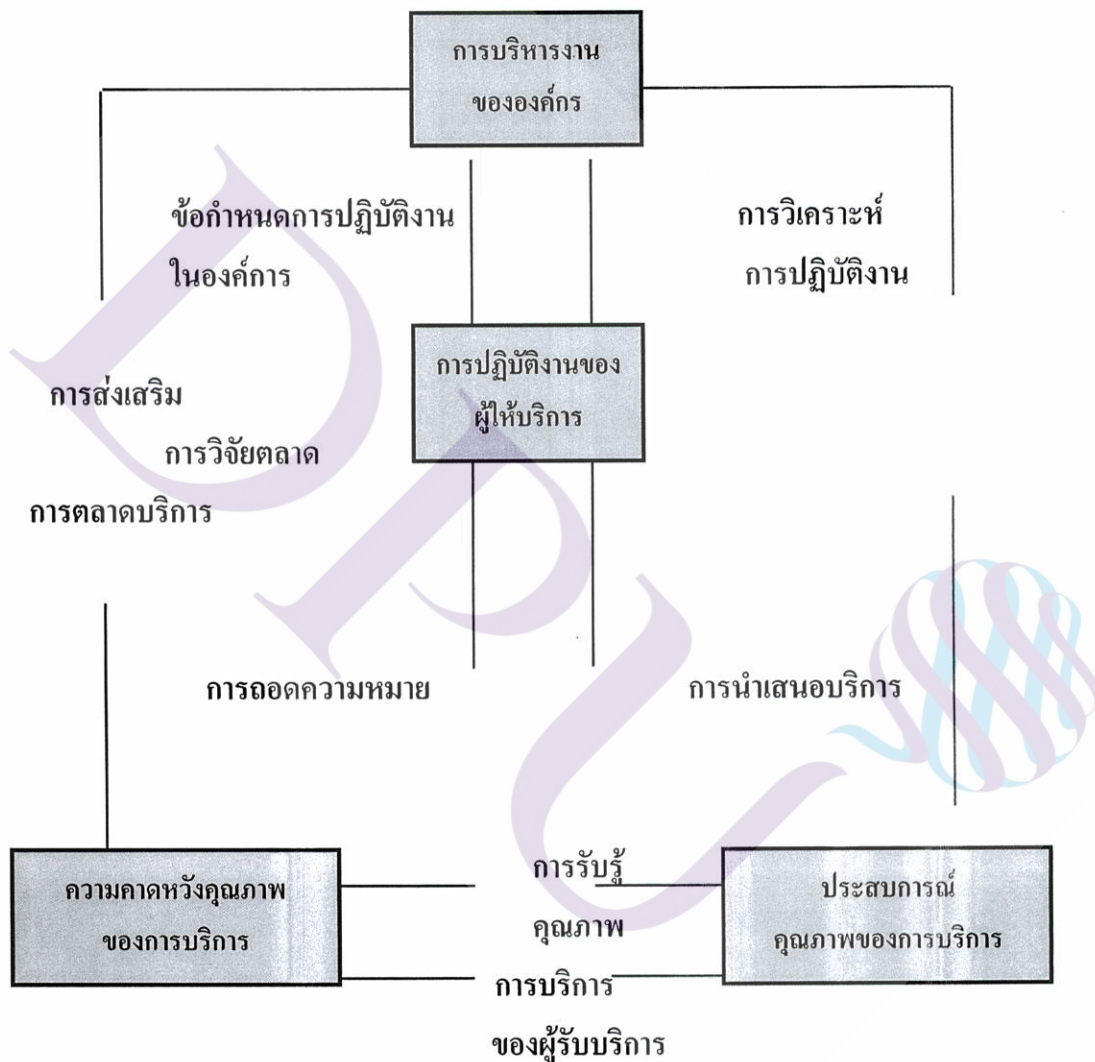
#### แนวทางเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541 : 18) ความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการ จนถึงการปฏิบัติงาน



บริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ จึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ (ดังภาพที่ 2.1)

1. การบริหารการบริการขององค์กร
2. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ
3. การรับรู้การบริการของผู้รับบริการ



ภาพที่ 2.1 แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการที่ดีที่สุดดังนี้

1. การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ
2. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ
3. การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ

เกณฑ์พื้นฐานของการบริการที่มีคุณภาพดีจะมีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ

1. ความสามารถรอบรู้ในงานบริการขององค์กร และผู้ปฏิบัติงาน
2. การมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ
3. การเข้าถึงบริการได้สะดวก และมีความยืดหยุ่น
4. ความเสมอต้น เสมอปลายในการบริการที่ไว้วางใจได้
5. ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรอบคอบ
6. ความน่าเชื่อถือ และคุณค่าของการบริการ

#### แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้สำหรับผู้ให้บริการ

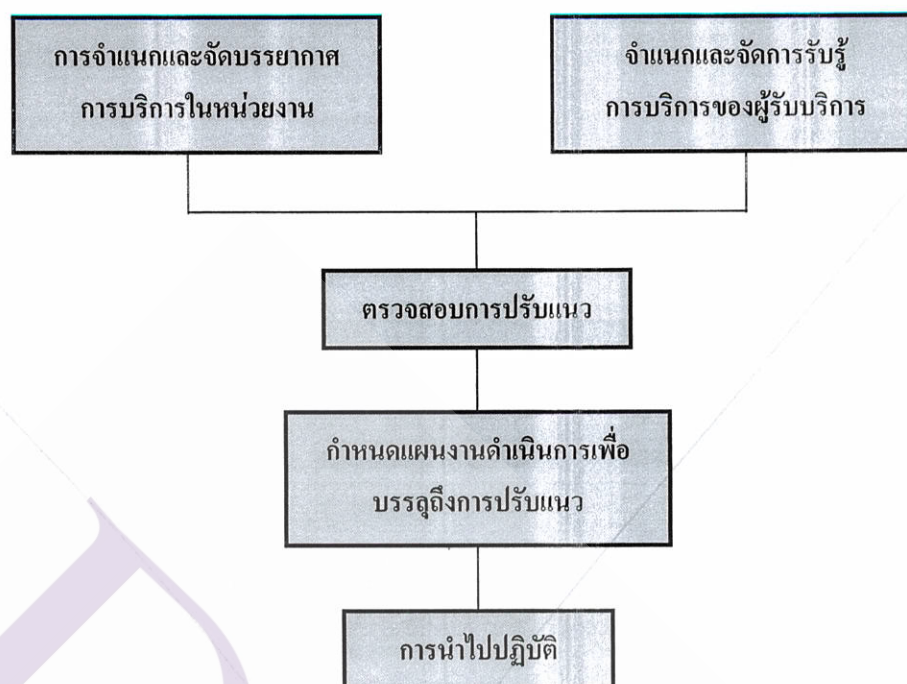
การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ โดยศึกษาจากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการและแนวทางการบริหารองค์กร ได้แปลความหมาย การบริการที่มีคุณภาพให้เป็นกิจกรรมที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. สร้างความเข้าใจแก่ผู้ให้บริการให้ทราบถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของการบริการแล้วปฏิบัติตัวเพื่อก่อให้เกิดลักษณะการบริการที่พึงประสงค์
  2. สร้างความเข้าใจในเรื่องการบริการ ให้ทุกคนในองค์กรตระหนักและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับรู้ถึงความหมายของการบริการ และการปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กร
  3. ปรับแนวการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- การปรับแนวทางการบริการทำได้ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เทคนิคการวิจัย เป็นการสำรวจบรรยากาศการบริการ และความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการตามลำดับมากไปน้อย การสำรวจอาจใช้วิธีต่างๆดังนี้

1. ทำแผนผัง อันดับ ของกระบวนการทำให้เกิดความพึงใจ
2. จำแนกบุคคลที่มีส่วนในอันดับความพอใจ
3. สัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากตัวแทนเพื่อให้แน่ใจถึงการบริการที่จะเกิดขึ้น
4. พนักงานสำรวจประมาณค่าการปฏิบัติการบริการ
5. เปรียบเทียบการประมาณค่าจากพนักงานกับการประมาณค่าจากผู้รับบริการ
6. จำแนกความแตกต่างที่สำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับการบริการและการปฏิบัติ เป็นการเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการปรับแนว ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กระบวนการปรับแนวการรับรู้การบริการ

1. รับฟังคำตำหนิ หรือคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ
2. กำหนดคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ที่เน้นการบริการที่มีคุณภาพ
4. กำหนดเกณฑ์รางวัลแก่ผู้ให้บริการตามคุณภาพ มีมาตรฐานเกณฑ์รางวัลมีพื้นฐานจากแนวคิดดังต่อไปนี้
  - 4.1 ผู้นำระดับสูงต้องสร้างค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่ทางปฏิบัติต่อไป
  - 4.2 ความเป็นเลิศของคุณภาพเกิดจากระบบ และกระบวนการออกแบบ และการจัดการที่ดี
  - 4.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะต้องเป็นส่วนหนึ่งของการ จัดการทุกระบบ และกระบวนการ
  - 4.4 ผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาเป้าหมายต่างๆ เช่นเดียวกับพัฒนาแผนปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ เพื่อบรรลุถึงความเป็นผู้นำด้านบริการ
  - 4.5 พนักงานทุกคนจะต้อง ได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาอย่างเหมาะสม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมคุณภาพต่างๆ



4.6 บริษัทที่มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุน และทำงาน  
ยกระดับคุณภาพผู้ทำงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ให้บริการ การศึกษาถึงลักษณะ  
องค์ประกอบ และทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ประกอบการหาวิธีการเสริมสร้าง  
ทัศนคติและความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้ปฏิบัติการให้บริการ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องกระทำ  
เป็นอย่างยิ่ง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรผู้ให้บริการจะทำให้ตระหนักถึง  
พฤติกรรมแสดงออกของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติของบุคคล  
นั้น และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างให้มีทัศนคติที่ดี อันจะเป็นผลสะท้อนให้ผลการ  
บริการออกมาดีไปด้วย

การที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นนั้น แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เป็น  
บุคคลที่มีประสิทธิภาพได้จึงจำเป็นที่จะต้องเริ่มตั้งแต่ การคัดเลือก ผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยจะต้อง  
พิจารณาคุณสมบัติต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีการมอบหมายงาน และสิ่งที่สำคัญก็คือจะต้องมีการให้การ  
พัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ และมีการประเมินผลอีกด้วย การคำนึงถึงทัศนคติของพนักงาน ซึ่ง  
จำเป็นต้องมีการสร้างเสริมให้อยู่ในระดับที่ดีอยู่เสมอ อีกทั้งจำเป็นจะต้องมองอย่างกว้างไกล ไปถึง  
คุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย

งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า สิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้รับก็คือ ความพึงพอใจ  
ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน  
ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า “คุณภาพการบริการ” หมายถึง ความสอดคล้องของ  
บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการบริการ ทั้งหมดที่ผู้ให้บริการได้รับเป็นไปตามความ  
คาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่รับบริการไปแล้ว (เรวดี  
ศิรินคร, 2541: 41) ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เท่ากับ หรือมากกว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการจะ  
เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้อีก

แนวคิดด้านคุณภาพ เป็นส่วนสำคัญของระบบการให้บริการเกิดขึ้นเนื่องจาก มีการ  
เปลี่ยนแปลงในทุกด้านของสังคม เป็นแรงกดดันให้องค์กรต้องแข่งขันในเรื่องคุณภาพ พันธกิจ  
รวมสุด (2541: 18-25) ได้กล่าวถึง กระแสสำคัญที่ทำให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพ คือ

1) กระแสความเป็นสากล ในยุคโลกาภิวัตน์ มีการเลื่อนไหลของข้อมูลข่าวสารที่  
รวดเร็ว การเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้ง่าย ข้อมูลหลายอย่างจะเป็นข้อมูลสาธารณะ ประชาชน  
สามารถตรวจสอบคุณภาพขององค์กรได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องแสดงความรับผิดชอบที่จะเปิดเผย  
ข้อมูลให้ประจักษ์แก่สังคม และเปิดรับการตรวจสอบคุณภาพของสังคม (Accountability) ได้ทุก  
เวลา



2) กระแสประชาธิปไตย ในยุคประชาธิปไตยศรัทธาของประชาชนเป็นสิ่งที่องค์กรต้องแสวงหา ถ้าละเลยไม่สนใจ ความเชื่อถือได้จากผู้รับบริการมีความสำคัญต่อองค์กรของรัฐที่จะให้การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

3) กระแสเศรษฐกิจ จากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ต้องมีการจัดระบบเศรษฐกิจ การใช้จ่ายต้องคุ้มค่างับราคา มีความประหยัด

แนวคิดการบริการยุคใหม่ จะมองถึงการส่งมอบความประทับใจจากการสัมผัสบริการ มากกว่าจำนวนการบริการ หรือจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นในธุรกิจบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องพิจารณางานบริการให้ละเอียดลออทุกช่วงบริการ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถบำบัดความต้องการของผู้ใช้บริการ และพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการ

#### กลยุทธ์ขั้นตอนในการบริหารสู่คุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537) ได้อธิบายเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการไว้ ดังนี้

1. การบริหารคุณภาพ (Quality Management) เป็นการบริหารที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะ หัวใจของคุณภาพบริหารประกอบด้วยสองส่วนคือ

- 1) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2) ส่วนที่สะท้อนถึงการปราศจากข้อบกพร่อง

กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการ เริ่มต้นด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่า เป็นตัววัดหรือสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการในทั้งสองด้าน

2. ส่วนที่สร้างความพึงพอใจ เกณฑ์ที่จะต้องอบรมให้เกิดมาตรฐานหรือความรู้ในการให้บริการ ดังนี้

- 1) ให้บริการอย่างถูกต้องตามเทคนิควิชาการ
- 2) ให้บริการที่รวดเร็วอย่าให้ผู้รับบริการรอคอยนาน
- 3) ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายและสอดคล้องกับเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ
- 4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
- 5) คาดคะเน หรือพยายามอ่านใจ หรือเดาใจว่า ผู้รับบริการอย่างไรเพื่อจะได้

ให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ การคาดคะเนได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

6) เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการ ต้องเป็นการให้บริการที่เกิดความมั่นใจจากผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง

7) พัฒนาปรับปรุงทัศนียภาพและสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม (Esthetics) เป็นที่น่าชื่นชม หรือประทับใจของผู้มารับบริการ

8) กำหนดและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคน

9) กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติตายตัว ให้ข้อมูลข่าวสาร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ

10) มีการกำหนดหรือให้ทางเลือกต่างๆ แก่ผู้มารับบริการเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ผู้ใช้บริการจะใช้เกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเหมาะสม (Appropriate)
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence)
4. การเข้าถึงบริการ (Access)
5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy)
6. การสื่อสาร (Communication)
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security)
9. ความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the Customer)
10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

การวัดคุณภาพจึงสามารถวัดได้หลายอย่างขึ้นอยู่กับการให้ความหมายคุณภาพ ตามแนวคิดของ โดนาบีเดียน (Donabedian, 1980; Cited by Chang, 1997: 35) กล่าวว่า คุณภาพจะต้องเกิดขึ้นได้จะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน 3 ส่วน คือ

1. มาตรฐานเชิงโครงสร้าง
2. มาตรฐานเชิงกระบวนการ
3. มาตรฐานเชิงผลลัพธ์

แนวความคิดของ โอมาซานู (อ้างถึงใน กิตติมา เพ็ชรภายสุน, 2549 : 24) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. คุณภาพตามความเป็นจริง: เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

- 1.1 คุณภาพตามมาตรฐานเชิงโครงการ (Structure Standard)
- 1.2 คุณภาพตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard)

1.3 คุณภาพตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard)

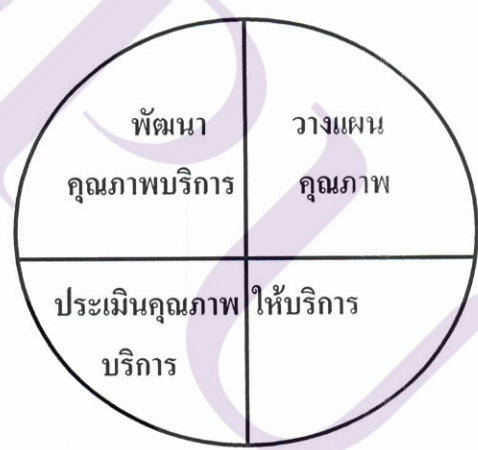
2. คุณภาพตามความรู้: เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการเป็นประสบการณ์ที่ได้รับจริง ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จากผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

3. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันหรือขจัดความบกพร่อง การจัดทำคู่มือและขั้นตอนในการให้บริการช่วยลดปัญหาความด้อยคุณภาพ อันมีส่วนมาจากตัวผู้ให้บริการมาก

กำหนดประเด็น จุดเน้น ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ให้บริการและส่วนที่เกี่ยวข้องขั้นตอนในการบริหารคุณภาพถือว่ามีอยู่ 3 ขั้นตอนหลัก คือ

- 1) ขั้นตอนการวางแผนคุณภาพ
- 2) ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ
- 3) ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพ

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการที่ได้กล่าวไปแล้วสามารถเขียนเป็นผังวงจรได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2.3 วงจรในการพัฒนาคุณภาพบริการ

ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพบริการ

ผู้รับผิดชอบทางด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการก่อนอื่นจะต้องตระหนักถึงตัวปัญหานั้นคือ ทราบว่าคุณภาพบริการที่ให้อยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ (Recognizing the Problem) ผู้รับผิดชอบทางด้านการพัฒนาคุณภาพบริการจะต้องจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาคุณภาพบริการว่า จะต้องแก้ไขบริการใดก่อน (Establishing Priority) การวิเคราะห์ปัญหา และการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาจะกระทำได้โดยอาศัยกระบวนการกลุ่ม



1. พัฒนาคุณภาพบริการจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการหาแนวทางในการแก้ปัญหาภายในขอบเขตระยะเวลาที่กำหนดไว้

2. พัฒนาคุณภาพบริการอาจมีผู้รับบริการ หรือบุคคลภายนอกเป็นสมาชิกกลุ่มร่วมด้วยก็ได้ พัฒนาคุณภาพบริการนี้มีผลทางจิตวิทยาต่อผู้ให้บริการอย่างมาก คุณภาพบริการที่ตนเองให้ นั้นมาความสำคัญ และมีผู้คอยสนับสนุนอยู่กลุ่มหนึ่งอย่างไรก็ตาม กลุ่มพัฒนาคุณภาพบริการนี้จะทำงานได้ไม่เต็มที่ หากไม่ได้รับการสนับสนุน ในเชิงนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุน และมีพันธะสัญญาที่ชัดเจนของผู้บริหารระดับสูงจึงเป็นมาตรการสำคัญในการสนับสนุน และแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพบริการ

3. การปรับปรุงคุณภาพบริการ คือ การพิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับตัวแปรอะไรบ้าง และมีรูปแบบของปัญหาอย่างไร การจะสร้างรูปแบบปัญหาอาจทำได้โดยใช้วิธีการถามคำถามว่า “ทำไม” 5 ครั้ง (Five Whys) หรือการทำผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

4. การวิเคราะห์ผังขั้นตอนการทำงาน (Flowchart) ผังขั้นตอนการทำงานจะช่วยให้กลุ่มพัฒนาคุณภาพบริการทราบว่า จะต้องให้บริการอะไรก่อนหลัง และมีกระบวนการอย่างไร หลักในการสร้างผังขั้นตอนการทำงานมีดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดขั้นตอนในการทำงานทั้งหมด
- 2) เรียงลำดับขั้นตอนการทำงาน
- 3) ใช้สัญลักษณ์ให้ถูกต้องในการกำหนดแต่ละขั้นตอน
- 4) ประเมินว่า ได้ทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ครบทุกขั้นตอนหรือไม่ และถูกต้องตามลำดับขั้นตอนหรือไม่ ขั้นตอนนี้สำคัญมาก เพราะเป็นขั้นตอนนี้สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการ และแนวทางแก้ไข

แนวทางในการวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุ คือ การระบุทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่ในการพัฒนาคุณภาพบริการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2536) ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงงานด้านการบริการ ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญในงานด้านการบริการประชาชน เพื่อเป็นการกระตุ้นและเร่งเร้า และสร้างตัวอย่างการเรียนรู้ เพื่อจะเป็นการสะท้อนให้เห็นจุดการเปลี่ยนแปลง การที่จะให้บริการประชาชนเกิดความพึงพอใจนั้นจะทำได้ ไม่ได้เป็นเรื่องใหม่หรือเรื่องยาก อยู่กับความจริงใจ และตั้งใจในการดำเนินงานเพื่อบริการประชาชน

ประการแรก เริ่มต้นที่การพัฒนาระบบงาน หมายถึง การที่จะต้องมีการปรับขั้นตอนการบริการให้สั้นที่สุด เพื่อให้เกิดการบริการที่ฉับไวได้

- 1) จะต้องศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิมเพื่อตรวจสอบดูความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ไม่จำเป็น

2) ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป หรือรวมขั้นตอนต่าง ๆ รวมเป็นขั้นตอนเดียวกัน  
 3) ทำให้ง่ายขึ้น ในลักษณะอำนวยความสะดวกให้แก่ราษฎรมากที่สุด  
 4) ปรับระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในหลักการที่เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้

5) ปรับขั้นตอนการติดต่องานให้เหลือน้อยที่สุด สามารถที่จะจัดระบบบริการที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ที่จุดเดียว

6) นำเทคโนโลยีมาเสริมกระบวนการบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่สั้นกะทัดรัดรวดเร็ว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องหนึ่งของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

**ประการที่สอง** การพัฒนาระบบบริการประสบความสำเร็จ จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มี

1) วิสัยทัศน์ในการบริการ จะต้องมีการพยายามกระตุ้น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวทันสมัยต่อข่าวสารรอบตัว เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมในยุคปัจจุบัน ข้าราชการยุคใหม่ จะต้องพยายามเปลี่ยนภาพความคิดการบริการ และแนวทางการทำงาน

2) ปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้สนองตอบบริการประชาชนในฐานะเป็นลูกค้าการทำงานของเจ้าหน้าที่จะสนองตอบนโยบายของรัฐบาล กระทรวง องค์กรที่รับผิดชอบคงไม่เพียงพอจะต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ประเด็นอยู่ที่ความพยายามสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด

3) ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ให้ทำงานในลักษณะมุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือการบริการเป็นสำคัญ เพื่อปกป้องตนเองและเพียงเพื่อดำรงสถานภาพของตนเอง ที่จะสนองตอบความต้องการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนได้

4) ปรับวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งให้แก้ปัญหาแก่ประชาชน ใช้ดุลยพินิจ รู้จักผ่อนคลายกฎ ระเบียบ มุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าวิธีการทำงานที่กำหนด

5) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเชื่อมั่นและตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

**ประการที่สาม** ปรับสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์

1. ในการจัดสำนักงานยุคใหม่

1.1) ให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว

1.2) เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ มีมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่

1.3) สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น เพื่อให้ติดต่อสอบถามหรือเจ้าหน้าที่ออกมาพบได้โดยสะดวก

1.4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5) จัดสำนักงานในลักษณะไว้กระดาน ให้สะอาด สวยงาม

เป็นระเบียบ

1.6) หน่วยงานที่ไม่ได้รับผิดชอบงานบริการ อาจจัดสำนักงานในลักษณะ Staff Meeting เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม

2. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอกให้ดูสะอาด สวยงามเป็นธรรมชาติ สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสวนฝั่งที่ชัดเจน

**ประการที่สี่** วัดความพึงพอใจลูกค้า ในการบริการยุคใหม่นั้น ควรจัดให้มีแบบประเมินวัดความพึงพอใจสำรวจความรู้สึกความต้องการและข้อเสนอแนะในเรื่อง

1) ระบบงาน เพื่อสะท้อนขั้นตอนการให้บริการใดมีปัญหาอุปสรรค

2) พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่การต้อนรับ ทักทาย กริยามารยาท การเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้กำหนดคุณลักษณะของหน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศในภาครัฐ ได้ต้องมีลักษณะข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริการสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า”

2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรม และทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของราชการ” ทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุ และผล และความสำคัญ

3. มีการพัฒนาและปรับระบบงานบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะข้าราชการที่สัมผัสประชาชน โดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น

4. หน่วยงาน ตระหนักว่าปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ต้องมีระบบเกื้อหนุนกัน และกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ เพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา

5. หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริการระบบงาน เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้สูงนั้นเป็นความจริง คือ สามารถเปลี่ยนแปลงแนวความคิดนั้น ให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง



6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถธำรงรักษา มาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน หัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศ เกียรติคุณและให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจดีมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดี เลิศตลอดเวลา

9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ เพื่อประเมินความเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพของการบริการ

10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ ประชาชน อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุกๆ ระดับ ทำให้งานบริการ พัฒนาต่อไป

แผนพัฒนาการบริการจะมีขั้นตอนและวิธีการอันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการที่ ประชาชนประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป

1) มีนโยบายให้บริการที่ชัดเจน กำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมายและโครงการ ปรับปรุงมาตรฐานให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำ กำหนดค่าขวัญประจำองค์กรแถลง นโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน และมีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อ บริการที่เป็นเลิศ

2) หากความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการในข้าราชการทุกระดับ เรียนรู้การกำหนดนโยบายและการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการและเทคนิค ต่าง ๆ มีการแถลงหรือแจ้งแก่ข้าราชการทุกคนว่า “การบริการคืองานของข้าราชการ”

3) มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวของ องค์กรนั้น มีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กร ให้วางแผนกลยุทธ์ด้าน งานบริการอย่างจริงจัง

4) ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการ บริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ใช้หลักความรวดเร็วและความมีมาตรฐานด้วยความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ

5) สร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ อบรมข้าราชการทุกด้านเรื่องการบริหารอย่างน้อย 3-6 ชั่วโมง จัดสัมมนาให้ข้าราชการแต่ละกลุ่มรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน การให้บริการแก่ประชาชน

6) การปรับปรุงระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ รมรณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อยทั้งที่ทำงาน สภาพแวดล้อม ทั้งภายใน และภายนอก สถานที่ทำงาน และให้บริการ

7) การยกระดับมาตรฐานงานบริการ การบริการยุคใหม่ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูล และให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย

8) รมรณรงค์ปลูกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์การกำหนดไว้ในหน้าทำงานของทุกหน่วยงานสำคัญ

9) จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงงานบริการ

10) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์การให้ดีขึ้นตลอดเวลา ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับบริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ กลุ่ม คิว. ซี. (Q.C.) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี

11) เน้นจุดสำคัญที่ข้าราชการผู้สัมผัสประชาชน ฝึกอบรมด้านการบริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นพิเศษ

12) จัดตั้งผู้รับฟังความคิดเห็นและมีการตอบสนองข้อเสนอแนะจัดตั้งระบบแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการ

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ทั้งในทางสร้างสรรค์ หรือทำลาย หากนำเอาการจงใจมาใช้ให้ถูกวิธีการก็จะประโยชน์ต่อสังคมในองค์การ หรือหน่วยงาน ความพึงพอใจของตนเองเกิดขึ้น ได้ก็ต้องอาศัยการจงใจ

ดังนั้น การจงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2537)

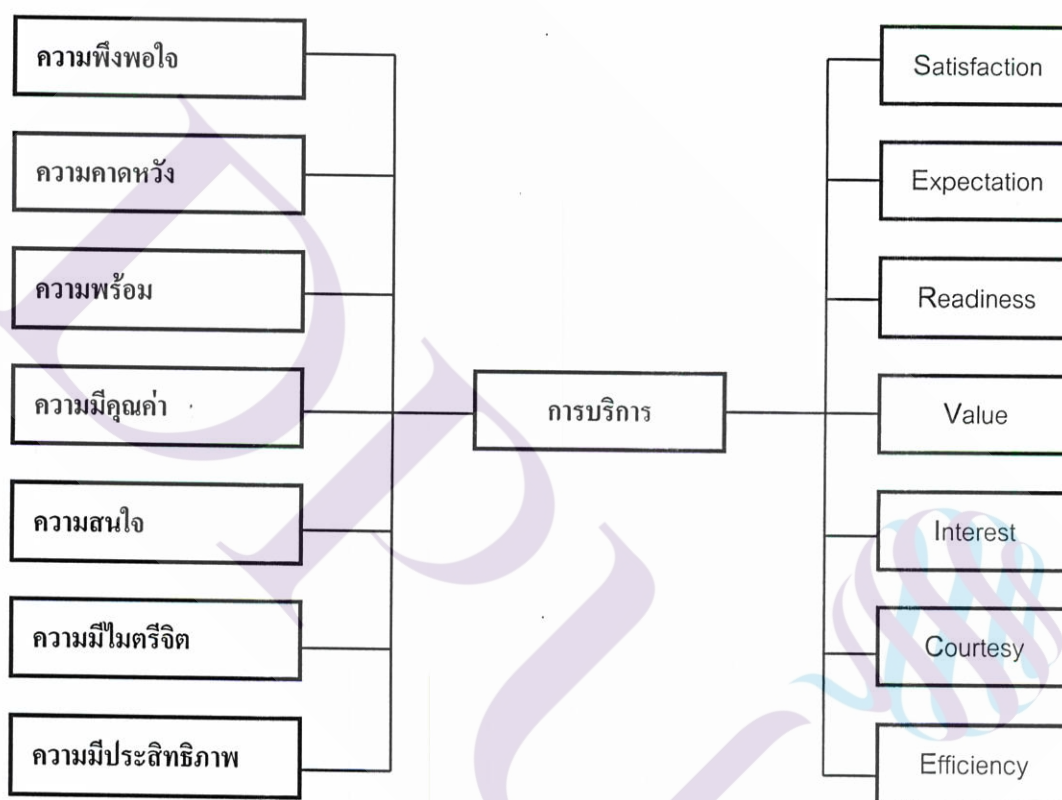
การจงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของผู้บริหารของทุกองค์การ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และสามารถนำไปสู่การพิจารณาการใช้วิธีการจงใจได้อย่างเหมาะสม

ผู้บริหารในทุกระดับและทุกองค์การจะมีงานพื้นฐานสำคัญ การสร้างและคงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การไปโดยตลอด การเสนอผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ให้แก่

ผู้ปฏิบัติงาน ค่ายกองชมเชย หรือตำแหน่งหน้าที่อาศัยความรู้ดังกล่าวเพื่อนำมาหาวิธีการจงใจให้ถูกต้องตรงกับลักษณะของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม

หลักพื้นฐานของการศึกษาการบริการ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังภาพ



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

#### ระบบการบริการให้มีคุณภาพ

การจัดการระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction): การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ต้องพยายามกระทำการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เพราะผู้ใช้บริการต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น



2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation): พฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการบริการซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness): หน่วยงานบริการ หรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสนองตอบบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value): คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบ ย่อมจะแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้ใช้บริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest): ให้ความสนใจอย่างจริงจังกับผู้ใช้บริการทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียม, ความเสมอภาคในการที่จะได้รับบริการ นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด

6. ความมีมิตรไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy): แสดงถึงอักษยาศัยของความเป็นมิตร และบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น และเป็นกันเอง

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency): ในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเรายู่คนเดียวไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่ง หรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจ เรียกได้ว่าเป็น บริการ (Service) ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ดังนี้

สมชาย กิจยรรยง (2536: 42) ได้ให้ความหมาย “การบริการ” เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

Gronroos ได้อธิบายว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรม หรือลำดับของกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ และมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการโดยมีทรัพยากร หรือสินค้าที่มีรูปร่างถูกนำมาเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการ

Millet (1954, อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีขุทิม, 2538 : 31) การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่มีคนคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลา จะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) การให้บริการอย่างเพียงพอ จะต้องมีความเสมอภาค หรือการตรงเวลา และสถานที่ตั้งให้บริการเพื่อสร้างความยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การบริการมีองค์ประกอบดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดในการใช้อำนวยประโยชน์ และการบริการแล้ว

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การบริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร และผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค คือ การบริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จะให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการ

Kotler (1994, อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ, 2545 : 28) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible)

เนื่องจากบริการไม่มีตัวตน ดังนั้น การนำเสนอบริการ จึงต้องแสดงถึง คุณประโยชน์ที่จะได้รับรับบริการนั้น และแสดงให้เห็นให้ผู้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงบริการนั้นๆ และ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่ให้สะดวก สบาย สะอาด โอ้โงง และ เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด บุคลิก ดี อภัยสยไม่ตรีดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการที่จะ ได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือ และอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ ทันสมัย สะอาด เพียงพอ และพร้อมใซ้อยู่เสมอ และรวมถึงอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้วย เช่น โทรทัศน์ วีดีโอ เป็นต้น

1.4 สัญลักษณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดทำสัญลักษณ์ต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการ บริการให้ชัดเจน เช่น ห้องน้ำ ประตูกระจก ป้ายบอกทิศทาง หรือห้องต่างๆ เป็นต้น

1.5 ราคา ผู้ให้บริการ ต้องกำหนดราคาการให้บริการ และการสื่อสารให้ผู้บริการ ทราบตามความเหมาะสม

## 2. ไม่สามารถแยกระหว่างผู้ให้บริการ และบริการ (Inseparability)

ผู้ให้บริการ และบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถแยก บริการจากผู้ให้บริการได้ ซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถผลิตไว้จัดเก็บ เพื่อรอการจำหน่าย โดยการผ่านตัวแทน จำหน่ายแล้วจึงเกิดการบริโภค แต่การบริการให้แก่ผู้รับบริการหลายคน พร้อมๆ กันในหลายประเภทบริการก็ไม่ได้

## 3. มีความแตกต่างในการให้บริการ (Heterogeneity)

การให้บริการแต่ละคนมีความแตกต่างกัน แม้ผู้ให้บริการคนเดียวกัน และบริการ ชนิดเดียวกัน แต่ผลผลิตของการบริการจะไม่เหมือนกัน ขึ้นกับสถานการณ์ สภาพของผู้ใช้บริการ เวลา หรือแม้แต่ผู้ใช้บริการด้วย และลักษณะบริการจะมีความหลากหลายในตัวเอง ทำให้คุณภาพ บริการอาจเปลี่ยนแปลงไปได้

## 4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability)

งานบริการเป็นบริการที่ผลิตขึ้น และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในขณะนั้น ไม่ สามารถจะผลิตล่วงหน้า หรือเก็บรักษาไว้ได้ ในแต่ละวัน หรือช่วงเวลาบริการอาจเปลี่ยนแปลง ไปได้ ขณะเดียวกันด้านผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความต้องการบริการลักษณะหนึ่ง ก็จะมีความต้องการ



ที่จะได้รับบริการนั้นทันที หากต้องรอนานๆ ความต้องการก็จะเปลี่ยนไปเป็นความต้องการแบบอื่นได้

กรอนรูส (Gronroos) ได้ขยายความจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้นไว้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ และ/หรือ ผู้ให้บริการกับหน่วยงาน และ/หรือ ผู้ให้บริการกับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของผู้ที่มาขอใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช้บริการที่มีตัวตน แต่แสดงด้วยเป็นการแสดงการให้บริการ

นอกจากคำว่า “การบริการ” ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงพาณิชย์ และพบใช้บ่อย จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจน ดังนี้

- ผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ (Service Manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ (Service Personnel)

- ผู้รับบริการ ใช้ในความหมายเกี่ยวกับลูกค้า (Customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้า หรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (Consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้า หรือบริการ

- พฤติกรรมการบริการ (Service Behavior) หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกเพื่อช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นได้รับสิ่งที่ต้องการ

- ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) หมายถึง การบริการที่จัดไว้เพื่อการซื้อขาย

- งานบริการ (Service Activity) หมายถึง กิจกรรมการบริการจัดการ และดำเนินงานสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะครอบคลุมงานบริการทั้งในส่วนที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง เรียกว่า “งานบริการส่วนหน้า” (Front-Office Service) และส่วนที่อยู่เบื้องหลังช่วยสนับสนุนให้การติดต่อกับผู้ใช้บริการไปอย่างราบรื่น เรียกว่า “งานบริการส่วนหลัง” (Back-Office Service)

- องค์กรบริการ (Service Organization) หมายถึง องค์กร หรือหน่วยงานที่ดำเนินกิจการบริการเพื่อนำเสนอรูปแบบของการบริการตามนโยบายที่ตั้งไว้

การบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นการให้บริการจึงต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้มาขอใช้บริการของแต่ละคน เพราะการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 13) กล่าวว่า ลักษณะของงานการบริการมีดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองตลอดในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจะต้องพร้อมตลอดเวลา และเมื่อนั้นวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนด

การบริการ : มีความสำคัญของการบริหารงาน เพราะเป็นงานที่สนับสนุนการบริหารหน่วยงานต่างๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจสร้างศรัทธาให้กับผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงาน เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยสถานที่ที่จะอำนวยความสะดวกการจัดกิจกรรมหลายอย่าง จะต้องมีการพัฒนาอาคารสถานที่ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรม มองเห็นได้ง่ายสภาพของอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมจึงถือว่าเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน

ความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า “การบริการ” คือ กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์ก็ตาม

การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่ง หรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจ เรียกได้ว่าเป็น “การบริการ”

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่



อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ การให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ มีทั้งข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันออกไป การให้บริการสาธารณะ มีเป้าหมายในการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ การบริการสาธารณะนั้นบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด อาจวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการรับบริการมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Verma (อ้างถึงใน พัทธกัญ ตรีชฎิม, 2538 : 30) พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และการผลิตได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มองเห็นว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งจะป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไประบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเสมอ

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการซึ่งปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Penchansky และ Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอใจของบริการที่มีอยู่ (Availability)
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้บริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability)

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536) การให้บริการสาธารณะ มีหน้าที่ต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากร
3. กระบวนการ และกิจกรรม
4. ผลผลิต หรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ



จากการพิจารณาแนวคิดของการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความประหยัด การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

ความพึงพอใจของประชาชน เกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายขึ้น ใช้เวลาน้อยลง การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานอะไรมาบ้างมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน
4. ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่ง ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

แนวคิดการให้บริการสาธารณะมีดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการในการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการสาธารณะ

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือ กระบวนการบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุด คือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่มีความสำคัญ อันได้แก่

- 1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

2) สถานที่ของหน่วยบริการ หน่วยงานที่ดูประทับใจนั้น อย่างน้อย ต้องมี 4

ลักษณะ

(1) ตัวอาคาร

(2) สภาพแวดล้อมของหน่วยงานบริการ

(3) สถานที่รับบริการ

(4) สภาพห้องน้ำ

(5) การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิด

ความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

2. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

3. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรม และวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการมีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับ ประสพการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิด ความประทับใจที่ดีมีประเด็นดังนี้

1) บุคลิกภาพ และการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ

2) การพูดจา และการถามตอบ ผู้รับบริการจะประทับใจผู้ให้บริการในเรื่อง

- ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย

- ชักถามความต้องการของผู้รับบริการ

- การอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้

คำพูดที่เข้าใจง่าย

- วิธีการพูดจา สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมแก่กาลเทศะ มีการทอเสียงให้

เหมาะสม

การให้บริการสาธารณะมุ่งเน้นที่ประชาชน หรือผู้รับบริการ ตามหลักของ ปรัชญา เวสารัชช ที่ได้เขียนไว้ในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ของ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี 2540 เรื่อง “บริการประชาชนทำได้ไม่ ยาก (ถ้าอยากทำ)” โดยวัดที่การสนองตอบในด้านความพึงพอใจ

1. สถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. กระบวนการบริการ

3. สิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

- ผู้ปฏิบัติงานบริการ

ผู้ปฏิบัติงานในกิจการบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทำความสะอาด เสมียนธนาคาร หัวหน้าพ่อครัวในภัตตาคาร พนักงานโรงแรม ช่างซ่อมเครื่องจักรโรงงาน พี่เลี้ยงเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็ก พนักงานบัญชีของบริษัท ฯลฯ บุคคลเหล่านี้ต่างปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ในลักษณะของผู้อยู่เบื้องหลังการบริการ หรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าจะทางใด ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะผู้ใช้บริการจะมองเห็นภาพพจน์ของผู้ให้บริการได้ดี จากการแสดงออกของบุคลากรในองค์การบริการนั้น

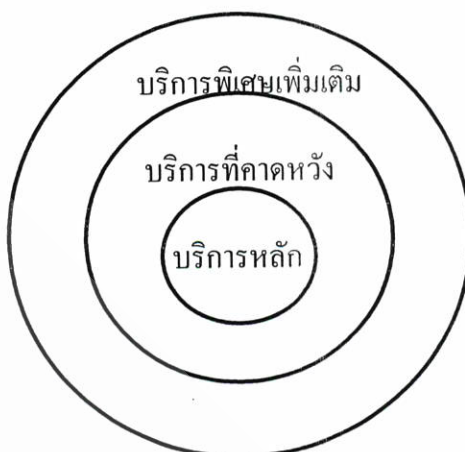
การให้บริการในองค์การบริการตามระดับการปฏิสัมพันธ์ และการปรากฏตัวกับผู้ใช้บริการขณะการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานต้อนรับ, พนักงานเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น
- 2) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม, พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 3) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานรับโทรศัพท์, นักบิน เป็นต้น
- 4) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานทำความสะอาด, นักบัญชี เป็นต้น

#### - ผลผลิตภัณฑบริการ

ผลิตภัณฑบริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้องค์การบริการจะผู้กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑบริการที่นำเสนอ (Service Offer) แก่ผู้ใช้บริการ การนำเสนอผลิตภัณฑบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต้องการ และสิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการดังกล่าว แล้วนำข้อมูลนั้นมาจัดวางระบบการบริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้้องค์การอาจจะกำหนดระดับของการให้บริการอย่างง่าย ๆ ดังภาพ





ภาพที่ 2.5 ระดับของการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ

จากภาพ แสดงให้เห็นระดับของการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. บริการหลัก (Core Service): กิจกรรมหรือการกระทำที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของธุรกิจบริการแต่ละประเภท
2. บริการที่คาดหวัง (Expected Service): กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการมักคาดว่าจะได้รับบริการที่ตนเองนั้นต้องการ
3. บริการพิเศษเสริม (Exceeded Service): กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการมิได้คาดคิดมาก่อน หรือคาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่เป็นเลิศ

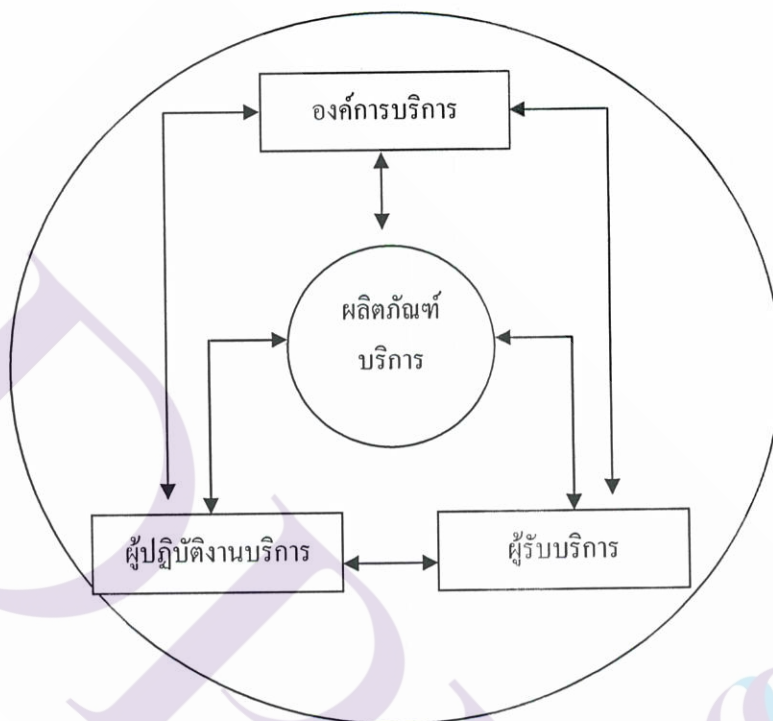
#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบการบริการ

ในการทำความเข้าใจการจัดระบบการบริการ จำเป็นต้องศึกษาโครงสร้างของระบบการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบการบริการ กระบวนการจัดการระบบบริการ และวงจรของการบริการ

#### โครงสร้างของระบบการบริการ

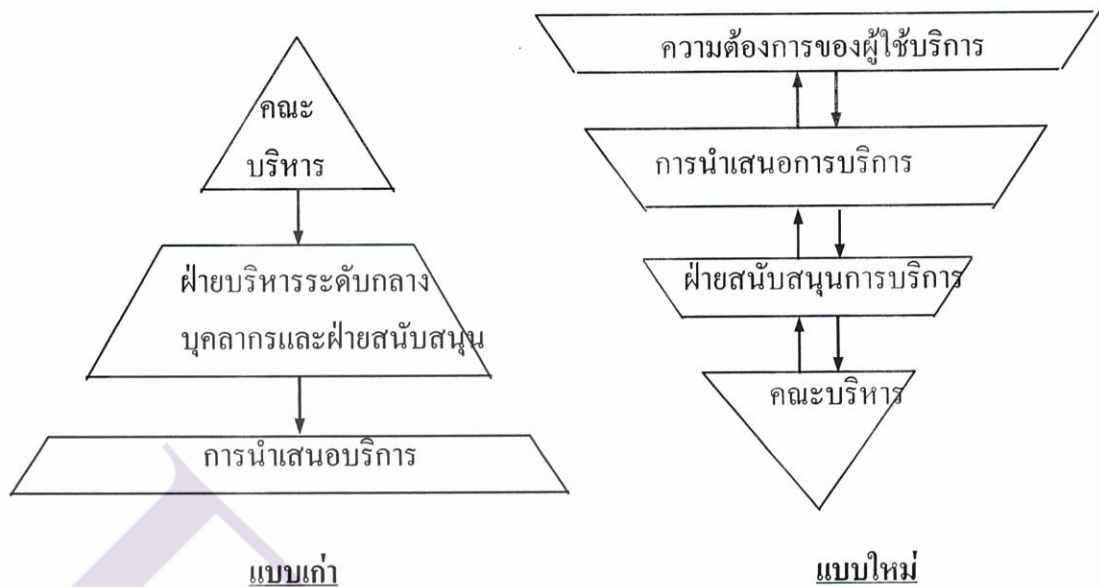
ระบบการบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดการวางแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ทั้งนี้โครงสร้างของระบบการบริการต่างๆ ไปจะประกอบด้วยสัมพันธภาพของส่วนต่างๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ, ผู้ปฏิบัติงานบริการ, องค์กรบริการ, ผลิตภัณฑ์บริการ, และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนใดส่วนหนึ่งบกพร่อง หรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อให้

ระบบการบริการประสบความสำเร็จได้ ด้วยเหตุนี้โครงสร้างของระบบการบริการจะต้องมีองค์ประกอบของระบบการบริการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังภาพ



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างของระบบการบริการ

การจัดระบบการบริการสมัยใหม่จะเน้นกระบวนการจัดการบริการ และให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และการตัดสินใจของผู้ที่ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าที่ติดต่อสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ เกี่ยวกับความต้องการบริการของลูกค้า และวิธีการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าเป็นหลักซึ่งจะเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากการจัดการในอดีตที่คณะผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจสั่งการลงมาเป็นลำดับชั้นว่าควรจะให้แก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการอย่างไร โครงสร้างการจัดการขององค์กรแบบเก่าจึงมีลักษณะเป็น รูปปิรามิดแนวตั้ง ในขณะที่โครงสร้างใหม่จะเป็น รูปปิรามิดกลับหัว ดังภาพที่ 7



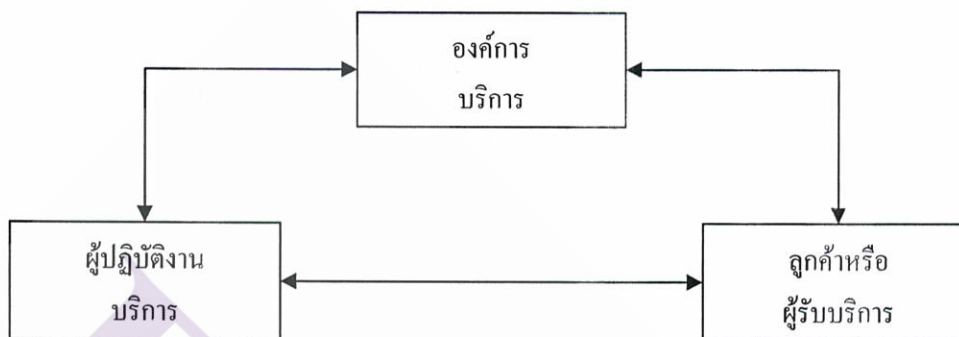
ภาพที่ 2.7 โครงสร้างการจัดระบบการบริการขององค์กร

โครงสร้างปิรามิดกลับหัวนี้ส่วนสำคัญที่สุด ก็คือ ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการทั้งกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานการบริการสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งระบบปฏิบัติการต่างๆ ในการติดต่อ (ความต้องการ / การนำเสนอ) การแสดงออกเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการบริการได้ โดยที่ฝ่ายการสนับสนุนการบริการ และการจัดการส่วนอื่นๆ เป็นเพียงส่วนประกอบขั้นตอนของการบริการที่ดี ไม่ใช่กลไกหลักของความสำเร็จในการนำเสนอการบริการต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้นความรับผิดชอบในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริการ จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้ที่ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า ทั้งนี้รวมถึงความรับผิดชอบต่อ “ช่วงเวลาความจริง” (Moments of Truth) หรือความรู้สึกที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการเผชิญหน้ากันในการบริการ การจัดระบบแบบบริการตามโครงสร้างใหม่ จึงมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานงานบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้มาขอใช้บริการ และมอบอำนาจความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานที่จะสามารถบริการผู้มาขอใช้บริการได้

ในการจัดระบบการบริการสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือธุรกิจบริการ จะเน้นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรบริการ (Service Organization) ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Contact Personnel) และผู้ให้บริการ (Customer) เป็นสำคัญ ในขณะที่ผู้บริหาร



การบริการทั่วไปจะคำนึงถึงการให้บริการต่อผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ของทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร หรือกิจการนั้น ดังภาพ



ภาพที่ 2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ และผู้รับบริการ

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

Rogers (1973 : 45) ได้ระบุความสัมพันธ์ระหว่างการรับของใหม่กับกระบวนการติดต่อสื่อสารไว้ว่า การที่บุคคลจะรับของใหม่นั้น ขึ้นอยู่กับกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว และช่องทางการสื่อสาร

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงรายได้ และความสามารถเฉพาะอย่างซึ่งรวมถึงระดับการศึกษา
2. ช่องทางการสื่อสารความรู้ หรือกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบ ด้วยการสั่งการ หรือแหล่งกำเนิดสารทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ในเรื่องช่องทางการสื่อสารซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารแยกได้ 2 ลักษณะ

2.1 ช่องทางสื่อสารมวลชน เป็นวิถีทางในการถ่ายทอดข่าวที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ

2.2 ช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อระหว่างบุคคล เพื่อถ่ายทอดข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

Rogers กล่าวอีกว่า สื่อมวลชนมีความสำคัญในการเพิ่มความรู้ การแพร่กระจายข่าวสาร ทั้งสามารถในการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้ และสื่อบุคคลมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลได้มากกว่า

การที่ประชาชนที่มารับบริการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ ย่อมทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ เช่น ระเบียบต่างๆ เอกสารที่ต้องนำมาบริการ เป็นต้น ซึ่งน่าจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการเช่นกัน

#### 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

หลักเกณฑ์ของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นแนวคิดที่จะจัดการให้บริการสาธารณะของรัฐเกิดความสมบูรณ์แบบ และครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานตามที่ต่างๆ หลายแห่ง แนวความคิดการจัดการแบบเบ็ดเสร็จพอสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) กำหนดการให้บริการประชาชนจะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1.1) ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐ การจัดบริการอยู่ในหน่วยงาน หรือสถานที่แห่งเดียวกัน หน่วยงานต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้ความควบคุม และสั่งการขององค์การเพียงแห่งเดียว

1.2) ประชาชนสามารถติดต่อราชการ หรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย

2) การเพิ่มอำนาจหน้าที่ และการกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชน ต้องคำนึงถึงบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้น ในการให้บริการอย่างทั่วถึง และเบ็ดเสร็จเด็ดขาด ในหน่วยงาน แนวความคิดใหม่ พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิต” (Human Service) เพื่อยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัย และสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องถิ่นในการให้บริการอย่างทั่วถึง และสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน

3) การกำหนดให้หน่วยงานจัดการบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานของรัฐควรถือหลักว่า ผู้ไปติดต่อราชการต้องได้รับการให้เสร็จสิ้นในคราวเดียวที่ผู้นั้นไปติดต่อ ไม่ต้องมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4) การให้บริการในเรื่องต่างๆ มีความสัมพันธ์ และผสมผสานอย่างเหมาะสมกรณีทำงานต่างๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรก เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลามากขึ้นการเข้าเกี่ยวข้องกับทางราชการควรกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และควรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และกระจ่างชัด

5) ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการจนถึงได้รับบริการต้องน้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นระยะเวลาพอสมควร เป็นมาตรฐานในการที่จะให้บริการได้ที่จะให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

6) ประชาชนต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงผลของการให้บริการของรัฐ และนับเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานนั่นเอง

7) เป็นการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน สามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อความต้องการของประชาชน มีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

#### รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเป้าหมายในอุดมคติของการบริหารงานการให้บริการของภาครัฐ ที่จะต้องดำเนินให้เห็นผลทางด้านการปฏิบัติ ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จอาจจัดรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. ในการจัดให้บริการบนสำนักงาน การจัดตั้งหน่วยราชการควรจัดให้เป็นศูนย์ราชการในเขตพื้นที่นั้นอย่างถาวร ประชาชนสามารถเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ ทรัพยากรบริหารต่างๆ จะต้องมีการครบถ้วน และเพียงพอแก่การบริการประชาชน รวมทั้งมีการจัดระบบสำนักงานที่ทันสมัย เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความทันสมัยซึ่งอาศัยเทคโนโลยีในระดับหนึ่ง ตลอดจนระบบการให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการให้บริการ

2. การจัดบริการนอกสำนักงาน วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงานคือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องที่บางแห่งเป็นสำคัญ และเพื่อให้ประชาชนในท้องที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง

3. การจัดให้บริการประชาชนตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน แต่ต้องให้การบริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย

4. การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการได้นับความสะดวกในการติดต่องาน ไม่สับสนปะปนกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานง่ายขึ้น และมีความชำนาญงานเฉพาะด้านเป็นพิเศษ

#### การวางแผนการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ

1. ศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการ
2. การวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการ
3. การวางแผนปฏิบัติงาน การให้บริการ แยกได้เป็น 2 กรณี คือ



3.1 กระบวนการปฏิบัติงาน : การประสานงาน และทำงานเป็นทีม

3.2 ขั้นตอนการทำงาน : กำหนดขั้นตอนให้สอดคล้องกันในด้านเวลาของกิจกรรม เพื่อเป็นการกำหนดจ่ายงานอย่างมีระบบ

4. การวางแผนการจัดบุคลากร งบประมาณ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีระบบการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดบริการให้ประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จ เป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นหนักในการสนองตอบความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความพึงพอใจ สร้างความเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค ขจัดปัญหาการเลือกปฏิบัติ เป็นการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาประเทศอีกด้วย

## 2.2 ข้อมูลเทศบาลนครนนทบุรี

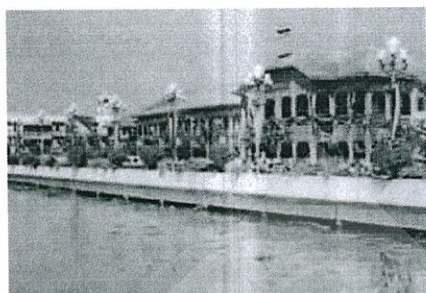
### 2.2.1 ประวัติและความเป็นมา

เทศบาลเมืองนนทบุรี ได้ยกฐานะเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร และด้วยความเจริญจากพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑลที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลมีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่แล้ว ความต้องการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการของประชาชนมีมากขึ้น และความเหมาะสมทางการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจการขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบลคือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอบและตำบลท่าทราย ทั้งนี้เพื่อรองรับความเจริญของท้องถิ่นต่อไป

เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอบและตำบลท่าทราย ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรีขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538

สถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน

สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 139 ม.8 ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเศษ เป็นที่ดินของราชพัสดุ ลักษณะอาคารสูง 3 ชั้น



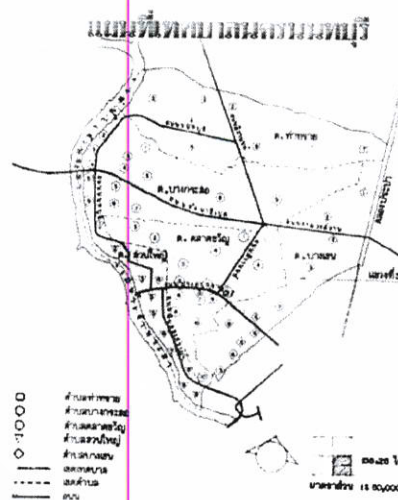
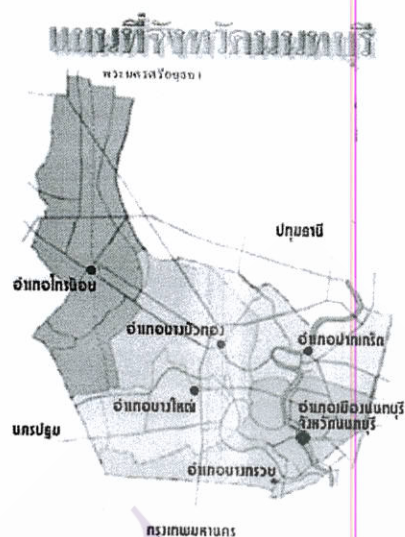
**ภาพที่ 2.9** ศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่าที่เป็นที่ตั้งของเทศบาลเมืองนนทบุรีและสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังปัจจุบัน

#### สภาพภูมิศาสตร์

เทศบาลนครนนทบุรี มีพื้นที่การปกครอง 38.9 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย ตำบลสวนใหญ่ 2.50 ตารางกิโลเมตร ตำบลบางเขน 9.00 ตารางกิโลเมตร ตำบลบางกระสอบ 11.20 ตารางกิโลเมตร ตำบลตลาดขวัญ 8.20 ตารางกิโลเมตร ตำบลท่าทราย 8.00 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ เขตเทศบาลเมืองบางศรีเมือง และเขตเทศบาลตำบลไทรม้า อำเภอเมืองนนทบุรี



ภาพที่ 2.10 แผนที่แสดงอาณาเขตจังหวัดฉะเชิงเทราและแผนที่แสดงอาณาเขตเทศบาลนครนนทบุรี

### ชุมชนในเขตเทศบาล

เทศบาลนครนนทบุรีประกอบด้วยชุมชน 86 ชุมชน ประชากรในเขตประมาณ 269,669 คน

การบริหารงานเทศบาลนครนนทบุรี ตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. ฝ่ายบริหาร คือ คณะผู้บริหารงาน ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน (มาจากการเลือกตั้งโดยตรง) และรองนายกเทศมนตรี 4 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี
2. ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง จำนวน 24 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ในส่วนของราชการประจำ ผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ ปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล ระดับ 9)

การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎข้อบังคับระเบียบ หรือคำสั่งที่กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามมาตรา 53 แห่ง พ.ร.บ. เทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และตาม พ.ร.บ. กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546



เทศบาลนครนนทบุรีมีหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ และให้บริการแก่ประชาชนดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการรับ-ส่งหนังสือรับเรื่องร้องเรียน งานประชุม งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานเทคนิค งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำนักงานศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการงานด้านการศึกษาทั้งใน และนอกระบบ งานอบรมเยาวชน งานประเพณี และกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ งานธุรการ งานบริการห้องสมุดประชาชน
3. สำนักงานคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ การขออนุญาตใช้เสียง จัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน งานธุรการ งานพัสดุของหน่วยงาน
4. สำนักงานช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขอบแบบแปลนการสร้างบ้าน งานธุรการ การตรวจสอบ และซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การก่อสร้างปรับปรุงถนน ท่อระบายน้ำ การตัดต้นไม้
5. สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบ : ดูแลให้บริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการอนามัย และสาธารณสุขฯ ตรวจสอบ และควบคุมกิจการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม การขอใบอนุญาตประกอบการค้า งานธุรการ งานบริการสุขภาพ สิ่งปฏิกูล รถสุขาเคลื่อนที่ งานลอกท่อระบายน้ำ ศูนย์บริการสาธารณสุข งานสัตว์แพทย์
6. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการด้านแผนงาน และโครงการต่างๆ งานกฎหมาย งานจัดทำงบประมาณ งานบริการข้อมูลข่าวสารทางท้องถิ่น (ประชาสัมพันธ์) งานติดตามประเมินผลงานวิเคราะห์นโยบาย และแผน
7. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการเกี่ยวกับชุมชนในเขตเทศบาล จัดอบรมฝึกอาชีพ การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

### 2.2.2 ลักษณะของขบข้ายงานทะเบียนราษฎร

#### ทะเบียนราษฎร

เจ้าบ้าน คือ ผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวในบ้านหลังนั้นซึ่งการครอบครองนี้อาจจะครอบครองอยู่ในฐานะเป็นเจ้าของบ้าน ผู้เช่าบ้าน หรือฐานะอื่นก็ได้ คนที่เป็นเจ้าบ้านไม่อยู่ ตาย สูญหาย หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ คนที่ดูแลบ้าน หรืออยู่ในบ้านขณะนั้นเป็นเจ้าบ้าน

หน้าที่ของเจ้าบ้าน ตามกฎหมายทะเบียนราษฎร ได้กำหนดให้เจ้าบ้านมีหน้าที่ ต้องแจ้งต่อนายทะเบียนในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. มีคนเกิดในบ้าน
  2. มีคนตายในบ้าน
  3. มีคนย้ายเข้า – ย้ายออกจากบ้านหลังนั้น
  4. มีการปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
- หากผู้ใดไม่แจ้งจะถือว่า มีความผิดตามกฎหมาย

โดยปกติแล้วเมื่อมีการแจ้งต่อนายทะเบียน นายทะเบียนก็จะตรวจสอบดูว่าคนไปแจ้งนั้นเป็นเจ้าของบ้านหรือไม่ โดยดูจาก

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง พร้อมทะเบียนบ้านที่นำไปแสดงว่า คนที่ไปแจ้งมีชื่อในทะเบียนบ้าน และระบุว่า เป็น “เจ้าบ้าน” หรือไม่

2. ถ้าไม่ใช่บุคคลตามข้อ 1 ก็ตรวจสอบดูว่าคนที่ไปแจ้งมีชื่อปรากฏในทะเบียนบ้านนั้นหรือไม่ ถ้ามีก็จะบันทึกปากคำไว้ เป็นหลักฐานถึงสาเหตุที่ไปแจ้งแทนเจ้าบ้าน กรณีผู้ที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเป็นผู้เยาว์ หรือเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้ปกครองตามกฎหมายเป็นผู้ทำหน้าที่แทน

3. แต่ถ้าบ้านหลังนั้นเป็นบ้านว่าง ไม่มีใครมีชื่อในทะเบียนบ้านหากคนที่ครอบครองดูแลบ้านอยู่ขณะนั้นไปแจ้งนายทะเบียนก็จะบันทึกปากคำไว้ และดำเนินการรับแจ้งให้เช่นกัน

#### การมอบหมายหน้าที่แทนเจ้าบ้าน

กรณีคนที่มิชื่อรายการในทะเบียนบ้านระบุว่า เป็นเจ้าบ้านไม่ได้ไปแจ้งด้วยตนเอง หรือไม่ได้ให้คนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านเดียวกับคนไปแจ้ง แต่มอบหมายให้บุคคลอื่นไปแจ้งแทนก็ต้องให้ผู้รับมอบนำเอกสารต่อไปนี้แสดงต่อนายทะเบียนด้วย

1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบหมาย(ลงชื่อรับรองสำเนา)

2. บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง

3. สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้าน

4. หนังสือมอบหมายของเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

#### การแจ้งการเกิด

เมื่อมีเด็กในบ้าน : ให้เจ้าบ้าน หรือบิดา – มารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด

เมื่อมีคนเกิดนอกบ้าน : ให้บิดา – มารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกบ้าน หรือแห่งท้องที่ที่พึ่งแจ้งได้ ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด โดยให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้แจ้งชื่อตัวของเด็กเกิดใหม่ พร้อมกับการแจ้งเกิด และแจ้งชื่อสกุลด้วย พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านที่จะเพิ่มชื่อเด็ก

2. แจ้งวัน เดือน ปี และสถานที่เกิด ถ้ามีหนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาลให้นำไปแสดง

3. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล สัญชาติ และที่อยู่ของบิดา – มารดาของเด็ก

4. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้แจ้งการเกิด ตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง (กรณีผู้แจ้งมิใช่บิดา - มารดา)

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน บิดา – มารดา หรือผู้แจ้ง

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

3. หนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาล (ถ้ามี)

การแจ้งเกิดเกินกำหนด หมายถึง กรณีมีคนเกิดแต่ไม่ได้แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

การแจ้งการตาย

เมื่อมีคนตายในบ้าน : ให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่วันตาย หรือในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ

เมื่อมีคนตายนอกบ้าน : ให้ผู้ที่ไปกับผู้ตาย หรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ตาย หรือพบศพ หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย หรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจก็ได้ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ตาย ตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้าน หรือบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง

2. แจ้งวัน เดือน ปี และสถานที่ตายพร้อมสาเหตุการตายถ้ามีหนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล ให้นำไปแสดงด้วย และถ้าทราบชื่อ – สกุลของบิดา – มารดาของผู้ตาย ให้แจ้งต่อนายทะเบียนด้วย

3. แจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับศพของผู้ตายด้วยว่า จะเก็บ ฝัง เผา ทำลาย หรือย้ายศพไปที่ไหน เมื่อไร

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน หรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งเกิด

2. สำเนาทะเบียนบ้าน หรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ตาย (ถ้ามี)

3. หนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล (ถ้ามี)



การแจ้งตายเกินกำหนด หมายถึง กรณีมีคนตาย แต่ไม่ได้แจ้งการตาย ภายใน เวลาที่กฎหมายกำหนดภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย หรือพบศพ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

### การแจ้งการย้ายที่อยู่

เมื่อผู้อยู่ในบ้านออกจากนอกบ้าน : ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไป โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

#### หลักฐานที่นำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
3. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน)
4. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)
5. ใบแจ้งย้ายที่อยู่ กรณีใบแจ้งการย้ายที่อยู่สูญหาย หรือชำรุดในสาระสำคัญ ก่อนนำไปย้ายเข้า ผู้ย้ายเข้าสามารถขอใบแทนได้ที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ออกใบแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยยื่นคำร้องพร้อมสำเนาการแจ้งความประกอบเรื่อง หรือนำไปแจ้งย้ายที่อยู่ซึ่งชำรุดไปแสดง

#### การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางอัตโนมัติ

ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ไปอยู่ใหม่ (ปลายทาง) และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน โดยเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท

#### หลักฐานที่นำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่ออยู่ปัจจุบัน
3. บัตรประชาชนเจ้าบ้าน
4. บัตรประชาชนผู้แจ้งย้ายเข้า

#### การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

1. กรณีทำบัตรประจำตัวครั้งแรก

ผู้มีสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ ต้องยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนภายใน 60 วัน หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 500 บาท

### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) สูติบัตร หรือหลักฐานอื่นที่มีรูปถ่ายที่ราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น ใบสุทธิ หรือสำเนาทะเบียนนักเรียน หนังสือเดินทาง ฯลฯ เพื่อแสดงว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน
- 3) หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้นำเจ้าบ้าน หรือผู้ที่นำเชื้อถือ เช่น ข้าราชการ บิดามารดา ฯลฯ ไปรับรองด้วย
- 4) กรณีบิดา และมารดา เป็นบุคคลต่างด้าวให้นำใบสำคัญประจำตัวบุคคลต่างด้าวของบิดา และมารดาแสดงด้วย

### 2. กรณีบัตรเดิหมดอายุ

บัตรประจำตัวประชาชนมีอายุบัตร 6 ปี นับแต่วันออกบัตร เมื่อบัตรเดิหมดอายุ ให้ทำบัตรใหม่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่บัตรเดิหมดอายุ หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท การทำบัตรก่อนบัตรเดิหมดอายุ หากผู้ถือบัตรมีความประสงค์จะทำบัตร ก่อนที่บัตรจะหมดอายุสามารถทำได้ภายใน 60 วัน ก่อนที่บัตรเดิหมดอายุ

### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) บัตรประจำตัวประชาชนเดิหมดอายุ
3. กรณีบัตรหาย หรือบัตรถูกทำลาย

เมื่อบัตรหาย หรือถูกทำลายไม่จำเป็นต้องแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ให้แจ้งหายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะทำบัตรเพื่อทำบัตรใหม่ภายใน 60 วัน นับวันที่บัตรเดิหาย หรือถูกทำลาย หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
  - 2) หลักฐานอื่นที่มีรูปถ่ายที่ทางราชการออกให้ เช่น ใบอนุญาตขับขี่ ใบสุทธิ หรือสำเนาทะเบียนนักเรียน หนังสือเดินทาง
  - 3) หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้นำเจ้าบ้านหรือผู้ที่นำเชื้อถือ เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ ไปรับรองด้วย
  4. กรณีบัตรเดิชำรุด
- หากบัตรเดิชำรุด เช่น ไฟไหม้บางส่วน ถูกน้ำลอะเลื้อน ให้เปลี่ยนภายใน 60 วัน นับแต่วันที่บัตรเดิชำรุด หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

#### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) บัตรเดบิตที่ชำระ
- 3) หลักฐานอื่นที่มีรูปถ่ายที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น ใบอนุญาตขับขี่

ใบสุทธิ หรือสำเนาทะเบียนนักเรียน หนังสือเดินทาง

4) หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้นำเจ้าบ้าน หรือผู้ที่นำเชื่อถือ เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ ไปรับรองด้วย

#### 5. กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน

หากเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนชื่อตัว และชื่อสกุล ให้เปลี่ยนบัตรภายใน 60 วัน นับแต่วันที่แก้ไขชื่อตัว หรือชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

#### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) บัตรเดบิต
- 3) หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือ ชื่อตัวและชื่อสกุล

#### 6. กรณีได้รับการยกเว้น

ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ สมาชิกสภาเทศบาล ฯลฯ จะทำบัตรก็ได้

#### 7. กรณีพ้นจากสภาพได้รับการยกเว้น

ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน หากพ้นสภาพได้รับการยกเว้น ต้องทำบัตรภายใน 60 วัน หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 500 บาท

#### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) หลักฐานที่แสดงว่าพ้นสภาพได้รับการยกเว้น

#### 8. กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่

ผู้ถือบัตรผู้ใดย้ายที่อยู่ จะขอเปลี่ยนบัตรให้ตรงกับทะเบียนบ้านก็ได้ หากไม่ขอเปลี่ยนบัตร ก็สามารถใช้ได้จนกว่าบัตรนั้นจะหมดอายุ

#### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) บัตรประจำตัวประชาชนเดิม

#### 9. การเพิ่มศาสนา และหมู่โลหิตในบัตรประชาชน



หากผู้ถือบัตรมีความประสงค์จะให้ใส่รายการศาสนาที่ตนนับถือ และรายการหมู่โลหิตของผู้ถือบัตร สามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่ระบุนายการดังกล่าวไว้ในบัตรได้

#### 10. การเสีค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบัตร

กรณีที่ไม่เสีค่าธรรมเนียม ได้แก่ การทำบัตรครั้งแรก การทำบัตรกรณีบัตรหมดอายุ การทำบัตรกรณีพ้นจากสภาพได้รับการยกเว้น และการทำบัตรกรณีได้สัญชาติไทย

กรณีต้องเสีค่าธรรมเนียม ได้แก่ บัตรหาย บัตรถูกทำลาย บัตรชำรุด แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน ย้ายที่อยู่ และบุคคลผู้ได้รับการยกเว้นแต่ประสงค์จะทำบัตรที่ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ค่าธรรมเนียม 20 บาท

การเสีค่าธรรมเนียมไม่เกี่ยวกับการเสีค่าปรับ การปรับเป็นผลจากการกระทำความผิดที่ไม่ทำบัตรภายในระยะเวลา 60 วัน ตามที่กฎหมายกำหนด

#### การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน

ให้ทุกบ้านมีหมายเลขประจำบ้าน บ้านใดยังไม่มีเลขหมายประจำบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง เพื่อขอเลขหมายประจำบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ (และให้ติดเลขบ้านไว้ในที่เห็นได้ชัดเจน)

ผู้ใดรื้อบ้านซึ่งมีเลขประจำบ้านโดยผู้ผู้นั้นไม่ประสงค์จะปลูกบ้านในที่ดินนั้นอีกต่อไป หรือรื้อเพื่อไปปลูกในที่อื่น ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อเสร็จ

ผู้ใดปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อบ้านไม่แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันปลูกสร้าง หรือรื้อเสร็จแล้วแต่กรณี ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

#### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 2) บัตรประจำตัวผู้แจ้ง (เจ้าบ้าน)
- 3) หนังสืออนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร
- 4) หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำเนาโฉนดที่ดิน คำยินยอมให้ปลูกสร้างบ้าน

สัญญาเช่าที่ดิน)

#### การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน

- การเพิ่มชื่อตามหลักฐาน สูติบัตร ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่ออกสูติบัตร
- การเพิ่มชื่อตามหลักฐาน ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่พึงประสงค์จะเพิ่มชื่อ
- การเพิ่มชื่อตามหลักฐาน ทะเบียนบ้าน ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 2) บัตรประจำตัวผู้ขอเพิ่มชื่อ : หลักฐานที่ใช้ประกอบเพิ่ม เช่น สูติบัตร ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ และทะเบียนบ้าน

การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

การจำหน่ายชื่อ และรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน กรณีที่บุคคลที่มีรายชื่อ และรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเกินกว่าหนึ่งแห่ง

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

- 1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 2) บัตรประจำตัวผู้ขอจำหน่ายชื่อ
- 3) หลักฐานที่แสดงว่าเป็นบุคคลที่มีชื่อซ้ำ

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2536) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ ได้พบแนวคิดที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับงานบริการประชาชนว่า มีลักษณะการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ประชาชนที่มารับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานของบริการ มีความยุ่งยากซับซ้อน เพราะหน่วยงานให้บริการขาดประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เหมาะสมในการให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากระบบบริการจึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่ำในการนำนโยบายให้บริการไปปฏิบัติ

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช. จังหวัดอุดรธานี ระดับความพอใจในด้านราคา สินค้ามากที่สุด รองลงมาคือผลิตภัณฑ์ ด้านให้บริการ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย อายุความสัมพันธ์กับความพอใจด้านการให้บริการรายได้ของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมกัน และความพึงพอใจเฉพาะด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านราคา และการมีบทบาทและตำแหน่งในกลุ่มร้านค้า รพช.มีความสัมพันธ์กับความพอใจในด้านให้บริการ

อัญชลี ทองศิริ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารพบว่าหากจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมที่ใช้การลดขั้นตอนการให้บริการนั้น การให้บริการเพื่อตอบสนองถึงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ตัวแปรที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในรูปสมการที่ซับซ้อนเกินกว่าที่จะพิจารณาที่ละตัวและพัฒนา



ในแต่ละตัวแปร จึงจำเป็นที่จะต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดขั้นตอน มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มีระบบสารสนเทศที่รองรับหรือสอดคล้องกับสถานะสังคมและองค์กรในปัจจุบันที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยสัมภาษณ์ ผู้รับบริการ 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสโดยกำหนดสัดส่วนผู้ป่วยจากสถิติของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลต่อกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลได้มาด้วยวิธีใด ผู้วิจัยได้แจ้งไว้ พบว่าความคาดหวังคุณภาพบริการและการรับรู้คุณภาพบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและเหตุจูงใจในการมารับบริการต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกัน

อัจฉนา ทบุญ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้านต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการงานทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาตามคุณลักษณะของประชากรด้านภูมิหลัง (เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา) และด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า คุณลักษณะด้านภูมิหลังของประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และคุณลักษณะของประชาชนด้านความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยส่วนรวมและรายได้แตกต่างกันออกไป

กฤติยา จิวาลักษณ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้บริการข่าวสารที่ทันสมัยของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจในการบริการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับคณะ หรือสถาบันที่เคยสังกัด ระยะเวลาที่ใช้บริการความถี่ในการเข้าห้องสมุด บริการข่าวสารที่ทันสมัยความรวดเร็วในการให้บริการและความครอบคลุมเนื้อหาสาระ

ภาณุช นาคทับ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในทรนนะของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายธนรัตน์โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก ความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายธนรัตน์โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการในทรนนะของผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมของครอบครัว พบว่ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนนะของผู้ป่วยนอก



จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมของครอบครัว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับที่ .01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทัศนระของผู้ป่วยนอก พบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงต่อบริการในทัศนระของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ .01 ทั้งที่เป็นโดยรวมและรายด้าน

ประภัสสร ช่างมณี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนระของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนระต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะมีการให้บริการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา ดังนั้นจึงทำให้ผู้รับบริการมีทัศนระต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกันทุกด้าน แต่มีข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือ จากการศึกษาทัศนระของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านความมีประสิทธิภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง มีทัศนระต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากในด้านความมีประสิทธิภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการบริการของพนักงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และเห็นด้วยปานกลางในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

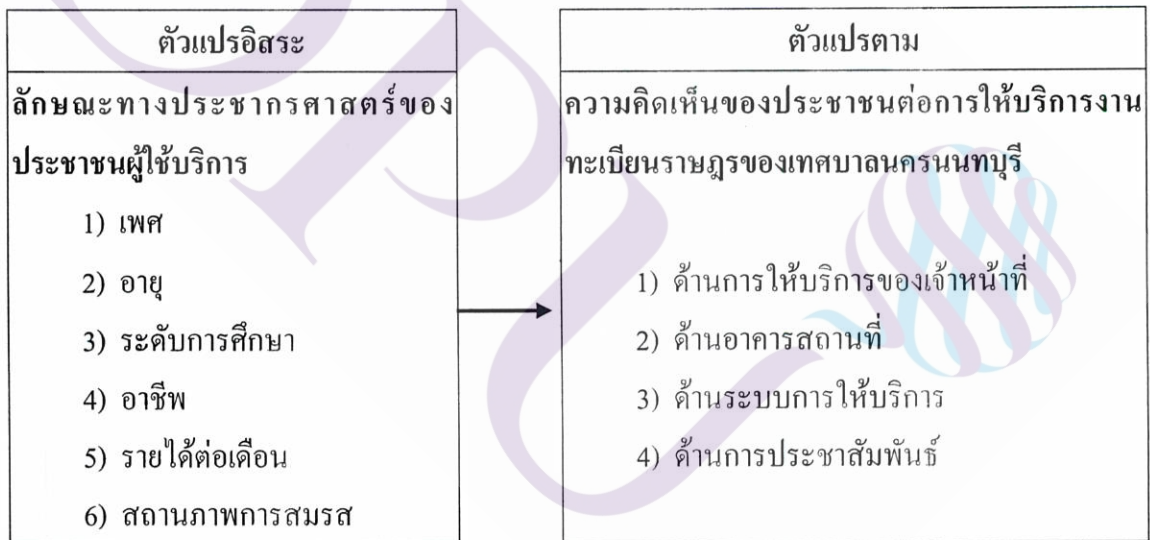
### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี” หลังจากผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงได้กรอบแนวความคิด และวิธีการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี” คือ ประชาชนที่มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรประมาณ 150 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของประชาชนที่มาติดต่องานในแต่ละ

วัน ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 10 วัน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) กำหนดเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2552 ถึงเดือนมกราคม 2553

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี” คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตรวจสอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2: เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านระบบการให้บริการ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์

เป็นคำถามชนิดมาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 28 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

และแบ่งระดับความคิดเห็นต่อการรับบริการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด



10-1

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี วันละ 30 คน เป็นระยะเวลา 10 วัน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน

10-2

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t - test และ One-Way ANOVA และกรณีที่ทดสอบแล้วพบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 300 ชุด จากการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 (Response Rate) ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างหรือสถานการณ์

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจากจำนวนผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรในแต่ละวันประมาณ 150 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของประชาชนที่มาติดต่องานในแต่ละวัน ใช้เวลาเก็บข้อมูล 10 วัน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 300)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	48.0
หญิง	156	52.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยเพศหญิงมีจำนวนมากกว่า คือ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเพศชาย มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0

**ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(n = 300)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	41	13.7
20 - 30 ปี	94	31.3
31 - 40 ปี	87	29.0
40 ปีขึ้นไป	78	26.0

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระหว่าง และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

**ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(n = 300)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	43	14.3
มัธยมศึกษา/ปวช.	86	28.7
อนุปริญญา/ปวส.	54	18.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	117	39.0

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3



**ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(n = 300)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	53	17.7
รับจ้าง/ลูกจ้าง	106	35.3
นักเรียน/นักศึกษา	55	18.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	28.7

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีจำนวนน้อยที่สุด คือจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

**ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(n = 300)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	153	51.0
10,000 – 20,000 บาท	89	29.7
20,001 – 30,000 บาท	35	11.7
30,001 บาทขึ้นไป	23	7.7

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชน ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 300)

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	155	51.7
สมรส	118	39.3
หม้าย	27	9.0

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และสถานภาพหม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

#### 4.2 ผลการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การวิเคราะห์หาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีและการทดสอบสมมติฐานนั้น ก่อนการวิเคราะห์จำเป็นต้องมีการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อให้การวิจัยนั้นมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนแบค ( $\alpha$  - Coefficients Cronbach) ได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือแบบสอบถาม

คำถาม	จำนวนข้อคำถาม	ผลการทดสอบ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8	0.7448
ด้านอาคารสถานที่	7	0.8758
ด้านระบบการให้บริการ	8	0.9265
ด้านการประชาสัมพันธ์	5	0.8945

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผลการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากผลการทดสอบอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่า 0.7 ซึ่งเป็นค่า

มาตรฐาน โดยคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน และมีค่า Cronbach Alpha อยู่ระหว่าง 0.7448 - 0.9265

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับคะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 - 1.80
เห็นด้วยน้อย	1.81 - 2.60
เห็นด้วยปานกลาง	2.61 - 3.40
เห็นด้วยมาก	3.41 - 4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 - 5.00



ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	N	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับมีอริยาสั้ยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	300	4.06	0.76	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ปรึกษา/ตอบข้อซักถาม และตรวจสอบหลักฐานของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	300	4.20	2.49	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	300	3.84	0.82	เห็นด้วยมาก
4. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างชำนาญรวดเร็ว ถูกต้อง และรอบคอบ	300	3.97	0.79	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพต่อการให้บริการ	300	3.91	0.82	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	300	3.96	0.80	เห็นด้วยมาก
7. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสม	300	3.85	0.82	เห็นด้วยมาก
8. เจ้าหน้าที่อุทิศเวลาให้การบริการผู้มารับบริการอย่างเต็มที่	300	3.87	0.85	เห็นด้วยมาก
รวม	300	3.96	0.69	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) โดยในรายข้อย่อยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อย่อย คือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับมีอริยาสั้ยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ปรึกษา/ตอบข้อซักถาม และตรวจสอบหลักฐานของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน พุดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างชำนาญรวดเร็ว ถูกต้อง และรอบคอบ เจ้าหน้าที่มีเพียงพต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสม และเจ้าหน้าที่อุทิศเวลาให้การบริการผู้มารับบริการอย่างเต็มที่

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านอาคารสถานที่

อาคาร สถานที่	N	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. สภาพภายนอกและภายในอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย	300	3.84	0.85	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	300	3.84	0.85	เห็นด้วยมาก
3. การจัดสถานที่บริเวณรับบริการแบ่งออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม	300	3.89	0.81	เห็นด้วยมาก
4. จัดที่นั่งขณะรอรับบริการของผู้มาใช้บริการได้อย่างพอเพียง	300	3.86	0.71	เห็นด้วยมาก
5. มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงขั้นตอนการรับบริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	300	3.86	0.80	เห็นด้วยมาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ทวี นิตยสาร ฯลฯ	300	3.82	0.90	เห็นด้วยมาก
7. ห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและเพียงพอต่อการให้บริการ	300	3.72	0.94	เห็นด้วยมาก
รวม	300	3.83	0.63	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) โดยในรายข้อย่อยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อย่อย คือ สภาพภายนอกและภายในอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่บริเวณรับบริการแบ่งออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม จัดที่นั่งขณะรอรับบริการของผู้มาใช้บริการได้อย่างพอเพียง มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงขั้นตอนการรับบริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ทวี นิตยสาร ฯลฯ และห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	300	3.93	0.79	เห็นด้วยมาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	300	3.83	0.80	เห็นด้วยมาก
3. มีการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงตามความต้องการ	300	3.84	0.82	เห็นด้วยมาก
4. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	300	3.85	0.84	เห็นด้วยมาก
5. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบการกรอกแบบฟอร์มอย่างชัดเจน	300	3.86	0.84	เห็นด้วยมาก
6. มีป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน	300	3.85	0.84	เห็นด้วยมาก
7. มีป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	300	3.84	0.82	เห็นด้วยมาก
8. อุปกรณ์เครื่องใช้ของงานทะเบียนราษฎรมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	300	3.94	0.76	เห็นด้วยมาก
รวม	300	3.87	0.66	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) โดยในรายชื่อย่อยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อย่อย คือ ระยะเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม . ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการเป็นไปอย่างรวดเร็ว . มีการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงตามความต้องการ มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบการกรอกแบบฟอร์มอย่างชัดเจน มีป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน มีป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน และอุปกรณ์เครื่องใช้ของงานทะเบียนราษฎรมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์	N	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	300	3.94	0.79	เห็นด้วยมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต่อประชาชน	300	3.85	0.82	เห็นด้วยมาก
3. มีเอกสาร แผ่นพับ โบว์ชัวร์แนะนำการเตรียมหลักฐานและขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ	300	3.66	0.89	เห็นด้วยมาก
4. มีการนำระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	300	3.76	0.90	เห็นด้วยมาก
5. มีบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	300	3.82	0.89	เห็นด้วยมาก
รวม	300	3.81	0.72	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) โดยในรายข้อย่อยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อย่อย คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต่อประชาชน มีเอกสาร แผ่นพับ โบว์ชัวร์แนะนำการเตรียมหลักฐานและขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ มีการนำระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และมีบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	0.69	เห็นด้วยมาก
ด้านอาคารสถานที่	3.83	0.63	เห็นด้วยมาก
ด้านระบบการให้บริการ	3.87	0.66	เห็นด้วยมาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.81	0.72	เห็นด้วยมาก
รวม	3.86	0.60	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

#### 4.3.2 การทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้ทราบคำตอบของคำถามในงานวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานในปัจจุบัน ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนกับความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

**สมมติฐาน 1** ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของเพศของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่างๆ

ความคิดเห็น	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	N	t-test	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ชาย	3.97	0.64	144	0.39	0.69	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.94	0.74	156			
ด้านอาคารสถานที่	ชาย	3.88	0.67	144	1.33	0.18	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.78	0.60	156			
ด้านระบบการให้บริการ	ชาย	3.94	0.66	144	1.94	0.05	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.79	0.65	156			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ชาย	3.87	0.70	144	1.53	0.12	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.74	0.73	156			
รวม	ชาย	3.92	0.58	144	1.46	0.14	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.82	0.61	156			

หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน





จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

**สมมติฐาน 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่างๆ

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ประถมศึกษา	3.68	0.69	43	3.07	0.02	แตกต่างกัน*
	มัธยมศึกษา/ปวช.	3.93	0.61	86			
	อนุปริญญา/ปวส.	4.01	0.95	54			
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.05	0.58	117			
	รวม	3.96	0.69	300			
ด้านอาคารสถานที่	ประถมศึกษา	3.75	0.70	43	0.51	0.67	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษา/ปวช.	3.80	0.63	86			
	อนุปริญญา/ปวส.	3.89	0.57	54			
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.85	0.65	117			
	รวม	3.83	0.63	300			
ด้านระบบการให้บริการ	ประถมศึกษา	3.76	0.73	43	0.75	0.52	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษา/ปวช.	3.83	0.71	86			
	อนุปริญญา/ปวส.	3.89	0.53	54			
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.92	0.65	117			
	รวม	3.87	0.66	300			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ประถมศึกษา	3.77	0.81	43	1.14	0.33	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษา/ปวช.	3.71	0.73	86			
	อนุปริญญา/ปวส.	3.93	0.61	54			
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.83	0.72	117			
	รวม	3.81	0.72	300			
รวม	ประถมศึกษา	3.74	0.69	43	1.26	0.28	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษา/ปวช.	3.82	0.59	86			
	อนุปริญญา/ปวส.	3.93	0.58	54			
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.91	0.57	117			
	รวม	3.86	0.60	300			

\* หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Sig. < 0.05) ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบหาความแตกต่างของแต่ละระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างของผลการวิจัยในภาพรวมของความคิดเห็นต่อการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ประถมศึกษา	-	- 0.2456	- 0.3249*	- 0.3645*
มัธยมศึกษา/ปวช.	0.2456	-	- 0.0793	- 0.1188
อนุปริญญา/ปวส.	0.3249*	0.0793	-	- 0.395
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	0.3645*	0.1188	0.0395	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความแตกต่างในภาพรวมของผลการวิจัยโดยการทดสอบ  
ต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD พบว่าผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน คือ ระดับ  
ประถมศึกษากับระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับประถมศึกษากับระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า



สมมติฐาน 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่างๆ

ความคิดเห็น	อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.76	0.62	53	2.39	0.06	ไม่แตกต่างกัน
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	3.93	0.63	106			
	นักเรียน/นักศึกษา	3.99	0.64	55			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.08	0.81	86			
	รวม	3.96	0.69	300			
ด้านอาคารสถานที่	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.72	0.64	53	0.74	0.52	ไม่แตกต่างกัน
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	3.87	0.63	106			
	นักเรียน/นักศึกษา	3.82	0.64	55			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.87	0.63	86			
	รวม	3.83	0.63	300			
ด้านระบบการ ให้บริการ	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.78	0.68	53	0.64	0.58	ไม่แตกต่างกัน
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	3.88	0.62	106			
	นักเรียน/นักศึกษา	3.83	0.79	55			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.93	0.60	86			
	รวม	3.87	0.66	300			
ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.72	0.74	53	1.02	0.38	ไม่แตกต่างกัน
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	3.86	0.66	106			
	นักเรียน/นักศึกษา	3.70	0.83	55			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.86	0.69	86			
	รวม	3.81	0.72	300			
รวม	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.74	0.61	53	1.19	0.31	ไม่แตกต่างกัน
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	3.88	0.57	106			
	นักเรียน/นักศึกษา	3.83	0.65	55			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.93	0.59	86			
	รวม	3.86	0.60	300			

\* หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

**สมมติฐาน 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่างๆ

ความคิดเห็น	รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.94	0.78	153	0.11	0.95	ไม่แตกต่างกัน
	10,000 – 20,000 บาท	3.97	0.62	89			
	20,001 – 30,000 บาท	4.01	0.54	35			
	30,001 บาทขึ้นไป	3.95	0.58	23			
	รวม	3.96	0.69	300			
ด้านอาคารสถานที่	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.82	0.65	153	0.28	0.83	ไม่แตกต่างกัน
	10,000 – 20,000 บาท	3.82	0.67	89			
	20,001 – 30,000 บาท	3.92	0.51	35			
	30,001 บาทขึ้นไป	3.79	0.53	23			
	รวม	3.83	0.63	300			
ด้านระบบการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	0.70	153	0.08	0.96	ไม่แตกต่างกัน
	10,000 – 20,000 บาท	3.86	0.62	89			
	20,001 – 30,000 บาท	3.86	0.64	35			
	30,001 บาทขึ้นไป	3.94	0.56	23			
	รวม	3.87	0.66	300			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความคิดเห็น	รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการ ประชาสัมพันธ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.78	0.77	153	0.17	0.91	ไม่แตกต่างกัน
	10,000 – 20,000 บาท	3.84	0.64	89			
	20,001 – 30,000 บาท	3.80	0.70	35			
	30,001 บาทขึ้นไป	3.84	0.72	23			
	รวม	3.81	0.72	300			
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.85	0.64	153	0.07	0.97	ไม่แตกต่างกัน
	10,000 – 20,000 บาท	3.87	0.57	89			
	20,001 – 30,000 บาท	3.90	0.51	35			
	30,001 บาทขึ้นไป	3.88	0.54	23			
	รวม	3.86	0.60	300			

\* หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน



สมมติฐาน 6 ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของสถานภาพการสมรสของประชาชนกับความ  
คิดเห็นด้านต่างๆ

ความคิดเห็น	สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	S.D.	N	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	โสด	4.00	0.61	155	1.25	0.28	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.94	0.79	118			
	หม้าย	3.78	0.68	27			
	รวม	3.96	0.69	300			
ด้านอาคารสถานที่	โสด	3.84	0.66	155	0.29	0.74	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.84	0.61	118			
	หม้าย	3.74	0.60	27			
	รวม	3.83	0.63	300			
ด้านระบบการ ให้บริการ	โสด	3.87	0.70	155	0.47	0.62	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.89	0.60	118			
	หม้าย	3.75	0.71	27			
	รวม	3.87	0.66	300			
ด้านการ ประชาสัมพันธ์	โสด	3.82	0.73	155	0.15	0.85	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.80	0.70	118			
	หม้าย	3.74	0.77	27			
	รวม	3.81	0.72	300			
รวม	โสด	3.88	0.60	155	0.55	0.57	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.87	0.58	118			
	หม้าย	3.75	0.64	27			
	รวม	3.86	0.60	300			

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน  
(ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีสถานภาพการสมรส

ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

จากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ภาพรวมแสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	อาคารสถานที่	ระบบการให้บริการ	การประชาสัมพันธ์
เพศ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	แตกต่างกัน*	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพการสมรส	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

\* หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยศึกษาความคิดเห็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละวันเฉลี่ยวันละประมาณ 150 คน โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของประชาชนที่มาติดต่องานในแต่ละวัน ใช้เวลาเก็บข้อมูล 10 วัน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติแบบ t-test กับตัวแปรที่แบ่งเป็นสองกลุ่ม และใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติแบบ One-way ANOVA กับตัวแปรที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยมีผลดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียง โดยเพศหญิงมีจำนวนมากกว่า คือ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเพศชาย มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระหว่าง และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.



จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาในระดับประถมศึกษาจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 ขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ส่วนในเรื่องสถานภาพการสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และสถานภาพหม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

5.1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี

5.1.2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5.1.2.2 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านอาคารสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5.1.2.3 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านระบบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5.1.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5.1.2.5 ภาพรวมของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5.1.3 สรุปผลสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานในปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนกับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ปรากฏผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 3 จากการศึกษาในภาพรวมแล้วประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบหาความแตกต่างในแต่ละระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน คือ ระดับประถมศึกษากับระดับอนุปริญา/ปวส. และระดับประถมศึกษากับระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 6 จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบในด้านต่างๆ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี มีความคิดเห็นด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ทั้งในด้านความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและในด้านความเต็มใจในการให้บริการ (Service



Mind) จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ 2 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี มีความคิดเห็นด้านด้านอาคารสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของสถานที่ที่กว้างขวาง โต๊ะเก้าอี้ ที่มีไว้รองรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น มุมกาแฟ โทรทัศน์จอ LCD ขนาด 60 นิ้ว จำนวน 2 เครื่อง หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ สำหรับบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการและผู้ติดตามมาด้วย เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายและสะดวกสบายขณะรอรับบริการ

ประเด็นที่ 3 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี มีความคิดเห็นด้านด้านระบบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี มีระบบการให้บริการที่เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ทั้งยังมีแผนผังการให้บริการในงานที่ประชาชนมาติดต่ออย่างชัดเจน แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนว่ามีกี่ขั้นตอน ลำดับก่อนหลังอย่างไร และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ไว้คอยให้บริการ ติดตั้งอยู่บนโต๊ะกรอกแบบฟอร์มซึ่งมีไว้อย่างพอเพียง ซึ่งหากดูตัวอย่างแล้วไม่เข้าใจก็ยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอบคำถามหรือกรอกแบบฟอร์มให้อีกด้วย ดังนั้น จึงทำให้ระบบการให้บริการของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความสับสน และไม่คิดว่าการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรเป็นเรื่องยุ่งยากอีกต่อไป

ประเด็นที่ 4 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี มีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรีให้ความสำคัญกับงานด้านประชาสัมพันธ์ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าด้านอื่น โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้บริการให้ข้อมูล/ข่าวสารในทุกๆ เรื่องแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาคอยให้บริการและมีการฝึกอบรมให้พนักงานของงานทะเบียนราษฎรทุกคนเป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วย จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกว่าพนักงานทะเบียนราษฎรแต่ละคนให้คำแนะนำให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้เป็นอย่างดีและน่าประทับใจ

ประเด็นที่ 5 สำหรับผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส กับความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี มีดังต่อไปนี้



5.1 ในภาพรวมของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในข้อย่อยแล้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีนั้น หญิง-ชายมีความเท่าเทียมกันและได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาค

5.2 ในภาพรวมของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในข้อย่อยแล้วพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่อราชการ แม้จะมีอายุต่างกันแต่ก็ได้รับการให้บริการจากงานทะเบียนราษฎรที่ไม่ต่างกัน มีความเสมอภาคกัน

5.3 ในภาพรวมแล้วประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และหากพิจารณาในปัจจัยย่อยแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยพบว่า ประชาชนที่มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน คือ ระดับประถมศึกษาที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่ำกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาจเป็นเพราะผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รู้สึกว่าตนเองได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ดีน้อยกว่าผู้อื่น หรืออาจมีความเข้าใจในการสื่อสารทางราชการน้อยกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5.4 ในภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่อราชการ แม้จะมีอาชีพต่างกันแต่ก็ได้รับการให้บริการจากงานทะเบียนราษฎรที่ไม่ต่างกัน มีความเสมอภาคกัน

5.5 ในภาพรวม ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่อราชการ แม้จะมีรายได้ต่อเดือนต่างกันแต่ก็ได้รับการให้บริการจากงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน

5.6 ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพการสมรส

แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาติดต่อราชการ แม้จะมีสถานภาพสมรสต่างกันแต่ก็ได้รับการให้บริการจากงานทะเบียนราษฎรที่ไม่ต่างกัน มีความเสมอภาคกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นในภาพรวมและในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครนนทบุรีควรฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเน้นการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาคและเท่าเทียม
2. ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลนครนนทบุรีควรเตรียมการปรับปรุงอาคารสถานที่เพิ่มเติมเพื่อรองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และเน้นในเรื่องของห้องน้ำให้มีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ
3. ด้านระบบการให้บริการ เทศบาลนครนนทบุรีควรลดขั้นตอนและลดเวลาในการให้บริการให้น้อยลงกว่าเดิม
4. ด้านประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครนนทบุรีควรเพิ่มการแจกเอกสาร/แผ่นพับแนะนำการเตรียมหลักฐานและขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการและควรทำการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เช่น จัดทำคู่มือติดต่อกับงานทะเบียนราษฎรของประชาชนส่งทางไปรษณีย์ให้กับเจ้าบ้านของบ้านแต่ละหลังในเขตเทศบาลเพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ เป็นต้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น และควรศึกษาหน่วยงานที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน เช่น เทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นต้น เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและการดำเนินงานที่เหมาะสม รวมถึงควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกของการให้บริการ เช่น การแจ้งเกิด-แจ้งตาย การแจ้งย้าย งานบัตรประชาชน เป็นต้น เพื่อนำผลการวิเคราะห์หามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- จินตนา บุญบงการ. (2539). การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2541). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คนัย เทียนพุด. (2544). องค์การยุคคอตคอม. กรุงเทพมหานคร : นาโกต้า.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นพมาศ ชีรเวทิน. (2539). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ✓ พันธุ์ทิพย์ งามสุด. (2541). การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มานิตย์ มานิตเจริญ. (2538). พจนานุกรมไทย. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น(1997).
- มานิช สุขฤกษ์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุวดี ศรีธรรมรัฐ. (2541). การบริหารงานบุคคลในภาครัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรสุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.

#### เอกสารอื่นๆ

- ✓ กิตติมา เพ็ชรภาณุ. (2549). ทักษะของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ทำการกิ่งอำเภอนาตุ จังหวัดกาฬสินธุ์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

### วิทยานิพนธ์

- ✓ จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร  
ในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐประศาสนศาสตร์.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิทักษ์ ตรีสุข. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม.  
กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพใน  
การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพานทอง จังหวัด  
ชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารทั่วไป.  
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

### ภาษาต่างประเทศ

#### BOOKS

- Donabedian, A. (1980). **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement.**  
Ann Arbor, Michigan: Health Administration press.
- Gronroos, Christian. (1990). **The Marketing Strategy Communication, Toward a marketing  
Concept for the 1990.** Meddelonden From Svenska Handel:  
Shogskolan working paper.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of education** (3 rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rogers, Everett M. (1973). **Communication strategy for family planning.**  
New York: Free Press.
- Weber Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.**  
New York: Oxford University Press.



ภาคผนวก



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านระบบการให้บริการ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็น ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด คำตอบที่ได้ไม่มีข้อผูกมัดใดๆ ทั้งสิ้น กับผู้ตอบแบบสอบถาม ผลรวมของความคิดเห็นของท่านใช้ประโยชน์ในการศึกษา และวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายศราวุธ ธรรมแสง  
 นักศึกษาปริญญาโท  
 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร  
 สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. รายได้ต่อเดือน

 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หม้าย

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามสภาพความเป็นจริง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
7. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ปรึกษา/ตอบข้อซักถาม และตรวจสอบหลักฐานของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน					
10.เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างชำนาญ รวดเร็ว ถูกต้อง และรอบคอบ					
11.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
12.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
13.เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสม					
14.เจ้าหน้าที่อุทิศเวลาให้กับบริการผู้มารับบริการอย่างเต็มที่					
<b>ด้านอาคาร สถานที่</b>					
15.สภาพภายนอกและภายในอาคาร มีความสะอาดเรียบร้อย					
16.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.การจัดสถานที่บริเวณรับบริการแบ่งออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม					



คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
18. จัดที่นั่งขณะรอรับบริการของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างพอเพียง					
19. ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงขั้นตอน การรับบริการในจุดต่างๆ อย่างชัดเจน					
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ทวี นิตยสาร ฯลฯ					
21. ห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการมีความสะอาด เรียบร้อยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านการบริการ</b>					
22. ระยะเวลาในการเปิด - ปิด ทำการ มีความเหมาะสม					
23. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว					
24. มีการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงตาม ความต้องการ					
25. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
26. แบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบการกรอก แบบฟอร์มอย่างชัดเจน					
27. มีป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน					
28. มีป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการ ในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน					
29. อุปกรณ์เครื่องใช้ของงานทะเบียนราษฎร มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
<u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u> 30. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
31. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ต่อประชาชน					
32. มีเอกสาร แผ่นพับ โบว์ชัวร์ แนะนำการเตรียมหลักฐานและขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการ					
33. มีการนำระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน					
34. มีบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

\*\_\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อและนามสกุล  
ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นายศราวุธ ธรรมแสง

ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปีการศึกษา 2539

หัวหน้าฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี

สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

จังหวัดนนทบุรี

DRU

