

เลข 121570



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด



อภิรักษ์ จันทร์สงคราม

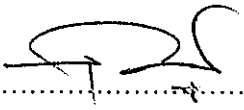
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของนายอภิรักษ์ จันทร์สงคราม แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

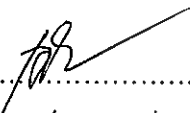
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชิต บุญทองเถิง)

ประธานกรรมการสอบ
(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)


.....
(อาจารย์ ดร.สมปอง ศรีกัลยา)


กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งสฤษฎ์ สรรพอาษา)

กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ตีมื่องชัย)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
02 ต.ศ. 2559
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย : อภินันท์ จันทร์สงคราม

ปริญญา : ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. รังสฤษฏ์ สรรพอาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ที่มีเพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 166 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ซึ่งสามารถ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านก้าวหน้า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่าง และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มเพศระหว่างเพศชายและหญิงพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน มีดังนี้ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์ แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE: People's satisfaction with the service of the local registry office Mueangsuang,
Mueangsuang District Municipality area, Roi-et Province.

AUTHOR: Apinan Jansongkram

DEGREE : M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR: Asst. Prof. Rungsarit Subpha-asa

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the level of satisfaction.

The satisfaction of serving people with gender, age, occupation and education level and different study suggestions about public service of the local registry office Municipal District heaven, Mueangsuang District of Roi-Et Province, samples used in this study were the people in the municipality, Mueangsuang District Mueangsuang District Province of 166 people using random stratified proportionately. The instrument used was a questionnaire rating scale 5 levels were confidence was 94 statistical analysis. The frequency (Frequency) percentage (Percentage) mean (Mean) standard deviation (Standard Deviation) T - Test and one-way analysis of variance (One - Way ANOVA) the level of 05.

The study found that

1. Satisfaction about public service of the local registry office districts Mueangsuang districts, Roi-Et Province. Overall, at the highest level in each different aspect at the highest level 3 side and were thus much 2 aspects which can. Sort descending from the following service adequately. Service equally. The service continued. The progressive service. Provide fast and timely.

2. Comparing the satisfaction of serving people. Local registration office districts Mueangsuang, Mueangsuang District of Roi-Et Province, group sex between sexes and women found. Overall satisfaction is different. Significantly, 05 Satisfaction between age groups showed that the overall satisfaction between different occupational groups find that Overall satisfaction is no different. Job satisfaction among a group of Education found that

Overall satisfaction is no different. But overall no statistically significant 05 is providing equally.

3. Suggestions of the people on the service people are as follows. For staff to provide public relations. Introduce the process of filling the form a regulation. Before file service requests. There should be a desk to contact the service requests. The link should be completed continuously channel.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รังสฤษดิ์ สรรพอาษา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ภูษิต บุญทองเถิง ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยสอบการค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ ดร.สมปอง ศรีกัลยา ผู้ทรงคุณวุฒิสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ยิ่ง ทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนายสมพร มหาหงษ์ รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง นางสาวจุฑามาศ มนตรี ตำแหน่ง ครู กศ.3 โรงเรียนเมืองสรวงวิทยา อำเภอเมืองสรวง และนางชมনারด ผดุงรัตน์ ครู กศ. 3 โรงเรียนเมืองสรวงวิทยา อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณนางพรธิพา ไชยรัตน์ นายกเทศมนตรีตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ และประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณในน้ำใจอันดีของเพื่อน ๆ บัณฑิตศึกษา สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทุกท่านที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณพ่อบุญเลี้ยง และคุณแม่บัวพันธ์ จันทรสงคราม ผู้เป็นบิดา-มารดา อันประเสริฐของผู้ศึกษา ตลอดจนญาติพี่น้อง และเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจสำคัญของผู้ศึกษา ช่วยเหลือสนับสนุนแรงกายแรงใจจนทำให้การศึกษาประสบความสำเร็จด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ทุกท่าน และประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้ศึกษาจนประสบผลสำเร็จ

อภิรักษ์ จันทรสงคราม

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการศึกษา	2
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	23
เทศบาลตำบลเมืองสงวน	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	49
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	53

หัวเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา	96
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	103
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	107
ประวัติผู้ศึกษา	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 วิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	22
2 วัฒนธรรมท้องถิ่นที่สำคัญ	39
3 สถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง พ.ศ. 2557	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา	60
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกรายด้าน	62
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยจำแนกเป็นรายข้อ	64
7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาโดยจำแนกเป็นรายข้อ	65
8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยจำแนกเป็นรายข้อ	67
9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็นรายข้อ	68
10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจำแนกเป็นรายข้อ	69

11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	70
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และจำแนกเป็นรายด้าน	71
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน	72
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	74
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	76
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	77
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	78
18	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	79
19	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด	80

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	5
2 โครงสร้างเทศบาล	33



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ (IOC) 104
- 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 106



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลเมืองสรวง อยู่ในเขตอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เดิมมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 สุขาภิบาลเมืองสรวงจึงยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมืองสรวงตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสรวง พร้อมกับเปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ 25 พฤษภาคม 2542 ปัจจุบันสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวงให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีเขตรับผิดชอบสองตำบล คือ ตำบลหนองผือ และตำบลเมืองสรวง

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่การรับแจ้งการเกิด แจ้งการย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การกำหนดเลขที่บ้าน การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน และการรับแจ้งการตาย ที่กล่าวทั้งหมดนี้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ในระยะแรกของการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง เป็นการรับงานโดยกฎหมายซึ่งเป็นการโอนงานที่ต้องมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในหลายด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและเกิดความพึงพอใจในการรับบริการจึงมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้อง

มีความเข้าใจในระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรเป็นอย่างดี ในปี พ.ศ. 2556 อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอยู่ในช่วงพัฒนา ซึ่งคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลได้รับทราบ และได้พยายามปรับปรุงการให้บริการตลอดมาโดยการให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการศึกษาอบรมและดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการสม่ำเสมอตลอดมา อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับมา ยังไม่มีการศึกษาหรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวงแต่อย่างใด ผู้ศึกษามีความเชื่อมั่นว่างานบริการของรัฐที่สามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจได้ ถือได้ว่าประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อเทศบาลตำบลเมืองสรวง ในการนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำถามในการศึกษา

1. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไร
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

ประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอบเขตการศึกษา

เพื่อให้การศึกษานี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ซึ่งผู้ศึกษาใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของมิลเล็ท (Millet, 1954 ; อ้างถึงใน มลฤทัย ลากเฉลิมพงศ์. 2548 : 7) 5 ด้าน มีรายละเอียด เป็นเนื้อหาในการศึกษา ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity Service)
- 1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

2. ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ เขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน กันยายนถึงเดือน พฤศจิกายน 2557

4. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ผู้ศึกษากำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนที่ใช้บริการ สถิติประชากรตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2557 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 281 คน

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 166 คน

5. ตัวแปร

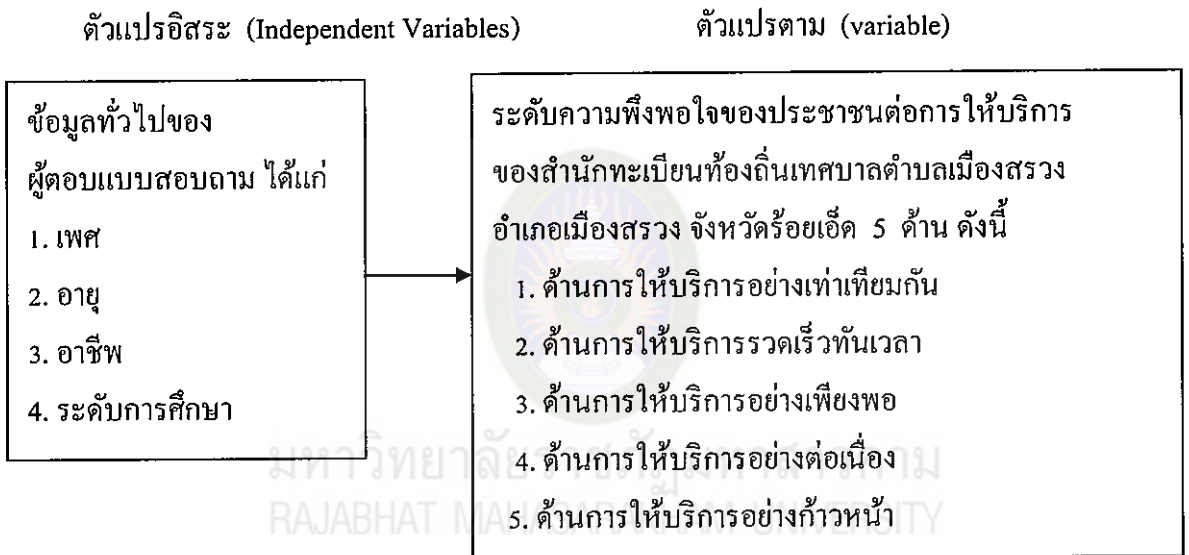
5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 อายุ
- 5.1.3 อาชีพ
- 5.1.4 ระดับการศึกษา

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของมิลเล็ท (Millet, 1954 ; อ้างถึงใน มลฤทัย ลากเฉลิมพงศ์, 2548 : 7) เกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งการศึกษาคั้งนี้ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การมีบัตรคิวในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพกับประชาชนทุกคน และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงเท่าเทียมกัน

การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับงาน มีป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน การให้บริการแต่ละประเภท มีความรวดเร็วมีบัตรคิวเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่ายและมีโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการเมื่อมีข้อมูล สอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวน เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องน้ำ เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีอุปกรณ์ เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ และสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มาขอรับบริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน งานที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วมีการติดตามผลอยู่เสมอ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการจัดทำข้อมูลแผ่นพับไว้บริการผู้มา ติดต่อขอรับบริการ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น มีการให้บริการติดต่อ สอบถามและขอรับบริการได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ และมีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ เช่น มีเครื่อง สำหรับกดบัตรคิว

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลที่จะสะท้อนกับถึงผล
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับใด มีสิ่งใดที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ
หรือมีสิ่งใดที่สมควรจะปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ
โดยรวมได้ และเสนอต่อเทศบาลตำบลเมืองสรวง เพื่อใช้ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนา
และปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. เทศบาลตำบลเมืองสรวง
5. งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิทักษ์ ทรุณนิม (2538 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 793) นิยามความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 62) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553 : 11) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วจะสามารถแสดงออกในรูปแบบของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข

David and Richard (1962 : 77 ; อ้างถึงใน พิมพ์อักษรจันทร์ศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ

จากความหมายต่างๆข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก ความชอบ ความพอใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

เรวัตินานรักษ์ (2551 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี พอใจ ถูกใจ ซึ่งทำให้เกิดมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองในการรับบริการ จึงเป็นความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของบุคคลอื่น

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2551 : 35) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะทำให้มีผลฤทธิ์ร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ หรือเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการรับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 2) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี สุขใจ ที่มีต่อผลที่ได้จากการรับบริการ ทำให้เกิดความภูมิใจ

Reid and Gundlach (1983 ; อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี. 2535) มีความเห็นว่าการพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการหลังจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาได้ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

Fitzgerald and Durant (1980 ; อ้างถึงใน : เรื่องบุญ สิริธรรังศรี. 2535) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานของรัฐ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุ (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณะเป็นความสุขใจ ดีใจของผู้ใช้บริการสาธารณะ โดยได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ

3. ความพึงพอใจในการรับบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการรับบริการไว้ ดังนี้

Millet (1954 : อ้างถึงใน มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์. 2548 : 7) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity Service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่ง เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการให้บริการที่ชัดเจน การให้บริการทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้มีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอ ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

มณีวรรณต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ สามารถพิจารณาได้จากบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึงสถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการต่างกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานจากสภาพมีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ให้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึงระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึงความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

กล่าวโดยสรุป การพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถพิจารณาได้จากการให้บริการหลายลักษณะ เริ่มจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีข้อมูลที่ทันสมัยอีกด้วย

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี โดยผู้ศึกษานำเสนอไว้ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs)

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2550 : 121) ได้อธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีชื่อเสียงมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอน (Hierarchy of Needs) ของอับราฮัมมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ โดยตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ แบ่งลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าว อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกัน

ให้ตนเองมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการทำงานเมื่อออกจากงานก็มี
บำเหน็จบำนาญหรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะ
เป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่ง
ของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมใน
กิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น
ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่ง
ของหน่วยงานซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น ต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการ
ตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการการยกย่อง นับถือ ขอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง
ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ
นับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ ความสามารถ ความต้องการ
เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็น
ส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียง
เกียรติยศของตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการครั้งที่สี่นี้จะมีความต้องการทางสังคม
ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

5. ความต้องการประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization) หมายถึง ความ
ต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนเองหวังไว้
ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวัง
ที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะ
เกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิด
ความต้องการถึงขั้นนี้จึงมีไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความ
ต้องการในแต่ละขั้นอย่างพอเพียงนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนใหญ่จะมีความต้องการเพียง
ขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้จะเกิดแก่บุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จในการตอบสนอง
ความต้องการในลำดับต่าง ๆ เป็นอย่างเดียวนั่นเอง ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่าความ
ต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะจึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนอง
ความต้องการนี้ให้ได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์อยู่ที่ว่าเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งเป็นที่พอแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการ ของคนเราแต่ละคนนั้นจะไม่เหมือนกันดังนั้น การให้บริการได้อย่างถูกต้องนั้นต้องศึกษาความเข้าใจก่อนว่าคนที่เรากำลังจะให้บริการ และสามารถจัดให้อยู่ในลำดับไหนของความต้องการทั้งห้าลำดับนั้นแล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง

4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

Murray (1971 : 13-17 ; อ้างถึงใน นัญจิกาลศรีจันทร์โท. 2552 : 38) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือความหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลที่ทำงานที่ตนเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงาน แต่ละครั้ง

จากทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว อาจนำไปเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ได้ว่าการที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐหรือไม่นั้น ต้องดูที่ความคาดหวังที่ประชาชนต้องการได้รับ ระดับผลงานออกมาเป็นอย่างไร จะสร้างผลงานตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้หรือไม่เพียงใด

Alderfer's. (1972) ได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปลักษณะขั้นของมาสโลว์ แอดเดอร์เฟอร์จึงได้เสนอแนวคิดความต้องการ อี อาร์ จี (A.R.G) ขึ้นโดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ สมยสนววิภา (2540 : 40) คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องด้วย

4.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg)

Herzberg (1959 : 158 ; อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ตวยานัน)

อรรถมานะ. 2550 : 100) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามเฮิร์ดเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องการได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) นี้แบ่งออกเป็น

1.1 นโยบายและการบริหาร

1.2 วิธีการบังคับบัญชา

1.3 เงินเดือน

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ

1.5 สภาพการทำงาน

1.6 ความมั่นคงของงาน

1.7 สถานภาพ

1.8 ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motiva Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะไม่มีผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

2.2 คิวงาน

2.3 การได้รับการยอมรับ

2.4 ความรับผิดชอบ

2.5 ความก้าวหน้า

โดยสรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปอย่างน้อย ประกอบด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ทฤษฎีความคาดหวังของวูม และทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ดเบิร์ก ทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำไปใช้กับ

การให้บริการได้ เพราะเมื่อมนุษย์ได้รับสิ่งที่ตนเองคาดหวังแล้ว จะเกิดความสุขใจ ความสบายใจ ซึ่งก็คือความพึงพอใจนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สงคราม ชัยสีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดีคือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer’s Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการหรือชนะใจ และสามารถอธิบายศัพท์ SERVICE ได้ ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้

ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระฉ่างและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่าการบริการคือ การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยมาจากภายในของผู้ให้บริการก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นักวิชาการกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้
 ชวรงค์ ฉายะบุตร (2539 : 38-39) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า Package Service ดังนี้

1. เป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ
 2. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
 3. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
 4. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้มารับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
 5. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
 6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

6.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความขานายงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

6.2 กระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขึ้น และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

6.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

7. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการโดยที่ผู้มารับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยัง หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆด้วยเช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ควรจะให้บริการด้วย เป็นต้น

8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการพัฒนาการการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

9. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรมในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น

ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้มาขอรับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดคุยใกล้ชิดกับคู่สมรสก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายคือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

10. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตนต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น

11.3 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่เล็ง

การปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นการขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

จิตตินันท์ เศรษฐคุปต์ (2550 : 35 ; อ้างถึงใน ธนวัฒน์ โสตราษฎร์. 2553 : 17)

ได้เสนอปัจจัยที่สำคัญในการบริการ 5 ประการ คือ

1. ผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจกรรมใดให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปอีกหรืออาจแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งจะส่งผลให้กิจกรรมมีกำไรและประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุดจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องการรับรู้การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจเพราะการรับรู้จะถ่ายทอดเป็นความรู้สึกคิด และทัศนคติเกี่ยวกับการบริการได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ รวมทั้งการเรียนรู้ประเภทของผู้บริการเพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะของผู้อยู่เบื้องหลังการบริการหรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าทางใดมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการพอ ๆ กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการโดยตรงด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถเพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจ ได้อย่างดีจากการแสดงออกของบุคคลในองค์กรบริการนั้น

3. องค์กรบริการ เป้าหมายขององค์กรธุรกิจทุกแห่งมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอเพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจบริการก็เช่นกันเดียวกันจะต้องเสนอบริการที่มีผู้ซื้อหรือผู้บริโภคที่ชอบพอในบริการนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับผิดชอบการวางแผนนโยบายบริการและควบคุม

การดำเนินงานขององค์การธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดีและสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆของลูกค้าให้มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ผู้บริหารในองค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการ

4. ผลลัพธ์บริการ ธุรกิจบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีการนำเสนอผลลัพธ์บริการด้วยวิธีการให้บริการ หรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือวัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท ผลลัพธ์บริการนับเป็นคุณภาพสำคัญของการบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์การบริหารจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลลัพธ์บริการหรือนำเสนอลูกค้า โยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้าและปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นเรื่องที่มีอาจจะละเอียดได้ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำคัญคือ สถานที่ที่ให้การบริการ คำแนะนำที่ผู้ให้บริการมีให้ต่อผู้มารับบริการลักษณะของผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมและกระบวนการในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดถึงแม้บางครั้งปัจจัยที่คาดหวังจะไม่สนองตอบได้ครบทุกปัจจัยก็ตาม

นักวิชาการกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 5-8) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสว่าง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจกตายหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ผลิตาสินค้า เป็นต้น
5. ขบวนการบริการ มรรวิธีกรนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับสาย-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

3. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

พิภพ อุดม (2537 : 62) อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ 2 ลักษณะคือ

1. วัดจากความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อเสียงแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. วัดจากความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

Brudney and England (1982 : 132 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จัตุชัย, 2547 : 21-22)

ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 1

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
- มุ่งเน้น	- พิจารณาที่ประชาชน	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
- หน้าที่ของการบริการ	- พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	- พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
- เป้าหมายของการบริการ	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและชื่อเรียกชื่อของประชาชน	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลผลิตภาพ (Productivity)
	2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัดวิสัย (Objective)
ผลของนโยบายที่กำหนด - ข้อดี	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุม ต่างๆของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตา ของประชาชนและเป็นการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วม ของประชาชน	2. พิจารณาที่ประสิทธิผลเช่น พิจารณาจากการประเมินผล - พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ชัดเจน ปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไป คิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ ได้รับมาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ
ผลของนโยบายที่ปรากฏ - ข้อด้อย	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิตของ บริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบ ทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้ และเกณฑ์การประเมิน	- พิจารณาที่ผลผลิต 1. เกิดอคติ(Bias)ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสารและ การรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ

ที่มา: เศรษฐชัย จิตชัย(2547:21-22)

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการให้นิยามของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

พรชัย เทพปัญญา (2540 : 1) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่วางนี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศและให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง

(Political Administration) ของหน่วยย่อย(Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

ลิจิต ธีรเวทิน (2542 : 286) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นหน่วยปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาหรือระดับมลรัฐและรัฐ (ในกรณีประเทศเป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่น โดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้แรงงานเพื่อบรรลुวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจจะได้รับเลือกตั้งหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

ประธาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2552 : 7) ได้ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” เป็นหน่วยงานการปกครองซึ่งรับได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมืองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

วุฒิสาร ตันไชย (2552 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองที่รับบาลกลางหรือส่วนกลาง ได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

โกวิทย์ พวงงาม (2550 : 13) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมถึงอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศเป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตนและได้รับการรับรองมีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลางหรือมลรัฐทุกเรื่องดังนั้นก็อาจจะกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการ ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ลิจิต ธีรเวคิน (2542 : 293) อธิบายว่า รัฐบาลที่ประจำอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. หน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชน ไม่ได้อยู่ในฐานะที่จะจัดทำได้ลักษณะเช่นนี้รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการบุคคลผู้เสียภาษีให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและได้รับความสะดวกในการดำรงชีวิต

2. หน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจเกิดการชนและผลประโยชน์แตกต่างกันซึ่งอาจจะมีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างมีเหตุผล หรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงหรืออาจมีการคิดสินบนหรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นรัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยการเป็นผู้ร่างกำหนดกฎหมายควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาทซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องเชื่อฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น

3. หน้าที่แบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ เช่นชาวอเมริกามีความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นจะช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย

วุฒิสาร ดันไชย (2552 : 1) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์มากมาย แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ

1. เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเบื้องต้น ตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอันเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการเมือง ถ้าการปกครองท้องถิ่นประสบการล้มเหลวแล้วย่อมมีผลกระทบไปถึงกาพัฒนาการเมืองด้วย ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นและเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย

การปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเมืองและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

2. เพื่อการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้านคือ ด้านสังคม เศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมากในด้านการเมืองได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้นการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคมหรือด้านเศรษฐกิจเช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลางก็จะทำให้มาตรฐานในการดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ เมืองพัทยาที่มีความเจริญก้าวหน้าควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง ได้แก่ การปกครองท้องถิ่นแบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัว คนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีการบริการสมาชิกของสังคมให้มีมาตรฐานดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่ หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคมและด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามวัตถุไปด้วย ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่นคือ การให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ด้วยตนเองและการประสานความขัดแย้งในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ซึ่งประเด็นสุดท้ายถือว่ามีความสำคัญยิ่งเพราะถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรงและการพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการ ได้อธิบายถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประหยัด หงส์ทองคำ (2540 : 10-12) ได้กล่าวถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์การนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเองสามารถจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่ให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

2. มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือ เลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกเป็นวิธีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือ มีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงเป็นรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้ควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 10-12) อธิบายลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเจริญ จำนวนประชากรและขนาดของพื้นที่ของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะลักษณะขององค์ประกอบสามประการนี้ในท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศมีความแตกต่างกัน

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจปกครองอย่างอิสระพอสมควร ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง แต่ถ้าให้มีอิสระมากเกินไปองค์การท้องถิ่นจะกลายสภาพเป็นรัฐไป

3. องค์การท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธินี้แยกได้เป็น 2 ประการ คือ

3.1 องค์การท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของท้องถิ่นเอง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่แลเพื่อใช้บังคับในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 องค์การท้องถิ่นมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อการบริหารอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ สิทธินี้ถือว่ามีความสำคัญและเป็นหัวใจของการดำเนินการปกครองท้องถิ่น

4. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารอย่างน้อย 2 องค์การ คือ องค์การนิติบัญญัติ กับองค์การฝ่ายบริหาร แต่ในบางประเทศมีองค์การฝ่ายตุลาการเพิ่มขึ้นอีกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีการกระทำผิดในท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งเป็นการยอมรับกันทั่วไปในท้องถิ่นว่าจะเป็นผลดีต่อการปกครองท้องถิ่นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองจะได้รับบริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และภายใต้การควบคุมของประชาชนท้องถิ่น ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ยาก

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยนั้นควรมีลักษณะที่สำคัญคือ การเป็นนิติบุคคล คือ ความสามารถในการดำเนินกิจการด้วยตนเอง มีการเลือกตั้งเพื่อแสดงว่าประชาชนมีส่วนร่วม และต้องมีอิสระในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบแรกของประเทศไทย มีการพัฒนามาก่อนช้านาน ปัจจุบันเป็นรูปแบบที่ตั้งอยู่ในทุกภาคส่วนของประเทศ

1. การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2547 เมื่อได้รับการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการคือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (บุญรงค์ นิลวงศ์. 2539 : 12)

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 การแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 แบ่งเทศบาลเป็นสามประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- 1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาล
- 1.2 ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- 2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆประกอบ
- 2.2 ส่วนท้องถิ่นที่มีใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.2.1 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมาย

กำหนด

2.2.2 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- 3.1 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.2 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

2. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่12 พ.ศ.2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น2ส่วนคือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลมีหน่วยงานเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วนคือ พนักงานเทศบาล

2.1 สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาล ดำรงตำแหน่งคราวละ4 ปี ตามจำนวน ดังนี้

2.1.1 สภาเทศบาลตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล

จำนวน12คน

2.1.2สภาเทศบาลเมืองประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล

จำนวน18 คน

2.1.3สภาเทศบาลนครประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล

จำนวน 24 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลมี ดังนี้

1) อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้ง

คณะกรรมการสามัญของเทศบาล

2) อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างบัญญัติงบประมาณจ่ายประจำปี

3) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ .

4) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

2.2 นายกเทศมนตรี

ประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

2.2.1 เทศบาลตำบลให้มีรองนายกมนตรี ไม่เกิน 2คน

2.2.2 เทศบาลเมืองให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน

2.2.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน4 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการนายกเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย
- 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- 3) แต่งตั้งและถอนถอนนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา นายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้และกฎหมายอื่น

2.3 พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ภาวะเทียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล 2546 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

2.3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาล และคณะผู้บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้โดยเฉพาะ

2.3.2 สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลังมีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2.3.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขละสิ่งแวดลอม มีหน้าที่แนะนำและช่วยเหลือการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การ

สุขภาพและรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

2.3.4 สำนักการช่าง/กองช่างหรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า สาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

2.3.5 สำนักการศึกษา/กองการศึกษาหรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.3.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงานมีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วยงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงานวิจัยและการประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

2.3.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

2.3.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขภาพ มีหน้าที่กำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุง งานโรงงาน งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

2.3.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข(กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

2.3.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้ การประปา

2.3.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและคัดกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล มีปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล ดังแผนภาพที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างเทศบาล

2. หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัด

ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปประจาริตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติกิจการตามอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเรือเทียบหรือท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิพาทรักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

เทศบาลตำบลเมืองสรวง

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลเมืองสรวงอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีประวัติความเป็นมา มีการบริหารงานตามกฎหมาย ดังนี้ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง. 2552 : 3-12)

เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะพื้นที่และอาณาเขต

เทศบาลตำบลเมืองสรวง ตั้งอยู่ในพื้นที่ของสองตำบล คือตำบลหนองผือ และตำบลเมืองสรวง ห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 25 กิโลเมตร พื้นที่ทั้งหมด 59.69 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่บนแนวเส้นแบ่งเขตระหว่างอำเภอเมืองสรวงกับอำเภอจตุรพักตรพิมาน และอำเภออาจสามารถ บริเวณพิกัด 360548 E , 1751271 N.

ด้านทิศเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมืองสรวงกับเขตอำเภออาจสามารถ ถึงหลักเขตที่ 2 บริเวณพิกัด 363168 E , 1751036 N. ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 215 ร้อยเอ็ด - สุวรรณภูมิ ฟากตะวันตก ตรงจุดแนวเขตทางหลวงแผ่นดิน ระยะทางประมาณ 2,160 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมืองสรวง กับเขตอำเภออาจสามารถ ถึงหลักเขตที่ 3 บริเวณพิกัด 363487 E , 1750947 N. ซึ่งตั้งอยู่ริมถนน รพช.รอ.3007 บ้านอ้น - บ้านคอนกลาง (ทางไปอำเภออาจสามารถ) ฟากตะวันตก ตรงจุดแนวเขตถนน รพช.รอ.3007 บ้านอ้น - บ้านคอนกลาง ระยะทางประมาณ 6,300 เมตร

จากหลักเขตที่ 3 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมือง สรรวกับเขตอำเภออาจสามารถ ถึงหลักเขตที่ 4 บริเวณพิกัด 366100 E , 1749132 N. ซึ่งตั้งอยู่บนแนวเส้นแบ่งเขต ระหว่างอำเภอเมืองสรรวกับอำเภออาจสามารถและเส้นแบ่งเขตตำบลหนอง หิน ระยะทางประมาณ 3,400 เมตร

ทิศตะวันออกเฉียง

จากหลักเขตที่ 4 ไปทางทิศใต้ตามแนวเส้นแบ่งเขตตำบลหนองหิน ถึงหลักเขต ที่ 5 บริเวณพิกัด 368733 E , 1748275 N. ซึ่งตั้งอยู่ริมถนน รพช. รอ.3097 บ้านคำ - บ้านจ้อก้อ ฟากด้าน ทิศเหนือ ตรงจุดแนวเขตถนนรพช. รอ.3097 บ้านคำ - บ้านจ้อก้อ ระยะทางประมาณ 2,200 เมตร

ด้านทิศใต้

จากหลักเขตที่ 5 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นแบ่งเขต ตำบลเมือง สรรวกับเขตตำบลกกกุงถึงหลักเขตที่ 6 บริเวณพิกัด 368463 E , 1747302 N. ซึ่งตั้งอยู่ริม ทาง หลวงแผ่นดินหมายเลข 215 ร้อยเอ็ด-สุวรรณภูมิ ฟากด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตรงจุดแนวเขตทาง หลวง ระยะทางประมาณ 6,500 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นแบ่งเขต ตำบลหนอง ผือ กับเขตตำบลกกกุง ถึงหลักเขตที่ 7 บริเวณพิกัด 365711 E , 1748211 N. ซึ่งตั้งอยู่บนจุดตัด แนวเขตตำบลหนองผือ กับแนวเขตตำบลกกกุง และแนวเขตตำบลคูเมือง ระยะทางประมาณ 4,000 เมตร

ด้านทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 7 ไปทางทิศเหนือ ตามแนวเส้นแบ่งเขต ตำบลหนองผือ กับแนว เขตตำบลคูเมือง ถึง หลักเขตที่ 8 บริเวณพิกัด 362879 E , 1748675 N.ซึ่งตั้งอยู่ริมถนน ไปบ้าน ร่องคำ - บ้านโน้นค้อ ฟากด้านทิศใต้ ตรงจุดแนวเขตทาง ระยะทางประมาณ 4,100 เมตร

จากหลักเขตที่ 8 ไปทางทิศเหนือ ตามแนวเส้นแบ่งเขต อำเภอเมืองสรรว กับเขต อำเภอจตุรพักตรพิมาน ถึงหลักเขตที่ 9 บริเวณพิกัด 360261 E , 1750317 N. ซึ่งตั้งอยู่ริมถนน รพช.รอ.3007 บ้านอัน - บ้านคอนกลาง ฟากด้านทิศใต้ ตรงจุดแนวเขตถนน รพช.รอ.3007 บ้านอัน - บ้านคอนกลางระยะทางประมาณ 2,760 เมตร

จากหลักเขตที่ 9 ไปทางทิศเหนือ ตามแนวเส้นแบ่งเขต อำเภอเมืองสรรว กับเขตอำเภอจตุรพักตรพิมาน ถึงหลักเขตที่ 1 ระยะทางประมาณ 7,200 เมตร

หมู่บ้านในเขตเทศบาล

หมู่บ้าน จำนวน 2 ตำบล 18 หมู่บ้านรวมจำนวน 2,525ครัวเรือน

ตำบลเมืองสรวง

บ้านเมืองสรวงน้อย หมู่ที่ 1 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 165 ครัวเรือน
บ้านเมืองสรวง หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 130 ครัวเรือน
บ้านคำ หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 166 ครัวเรือน
บ้านหนองหมู หมู่ที่ 4 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 57 ครัวเรือน
บ้านเมืองสรวง หมู่ที่ 5 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 169 ครัวเรือน
บ้านเมืองสรวง หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 114 ครัวเรือน
บ้านคำ หมู่ที่ 7 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 174 ครัวเรือน
บ้านคำ หมู่ที่ 8 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 168 ครัวเรือน
บ้านคำหมู่ที่ 9 ตำบลเมืองสรวง	จำนวน 89 ครัวเรือน

ตำบลหนองผือ

บ้านหนองผือหมู่ที่ 1 ตำบลหนองผือ	จำนวน 98 ครัวเรือน
บ้านป่ายาง หมู่ที่ 2 ตำบลหนองผือ	จำนวน 184 ครัวเรือน
บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ 3 ตำบลหนองผือ	จำนวน 124 ครัวเรือน
บ้านเหล่าฮกหมู่ที่ 4 ตำบลหนองผือ	จำนวน 356 ครัวเรือน
บ้านป่าม่วง หมู่ที่ 5 ตำบลหนองผือ	จำนวน 117 ครัวเรือน
บ้านโนนค้อ หมู่ที่ 6 ตำบลหนองผือ	จำนวน 107 ครัวเรือน
บ้านวนาทิพย์ หมู่ที่ 7 ตำบลหนองผือ	จำนวน 93 ครัวเรือน
บ้านหนองผือหมู่ที่ 8 ตำบลหนองผือ	จำนวน 68 ครัวเรือน
บ้านเหล่าฮกหมู่ที่ 9 ตำบลหนองผือ	จำนวน 146 ครัวเรือน
ทะเบียนบ้านกลาง ม.77	จำนวน 1 ครัวเรือน

4. โครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค

4.1. การคมนาคม

4.1.1 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	ทั้งหมดยาว 10,016 เมตร
4.1.2 ถนนลูกรัง	ทั้งหมดยาว 22,543 เมตร
4.1.3 รางระบายน้ำ	ทั้งหมดยาว 16,316 เมตร

4.1.4 ถนนในความรับผิดชอบของ ทางหลวงชนบท ความยาวทั้งหมด

12 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางทั้งหมด

4.2 การประปา

กิจการประปาที่เทศบาลบริหารจัดการเอง ได้แก่ กิจการประปาบ้านเหล่าฮก หมู่ 4 ต.หนองผือ มีครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 242 ครัวเรือน

กิจการประปาที่ชุมชนบริหารจัดการเอง จำนวน 17 แห่ง

4.3 ไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 2,403 หลังคาเรือน พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 95 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด

4.4 การสื่อสาร

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

เสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมร้อยละ 95

หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่มี ดังนี้ สภ.เมืองสรวง ที่ว่าการอำเภอเมืองสรวงและเทศบาลตำบลเมืองสรวง

สถานีวิทยุชุมชน จำนวน 1 แห่ง คือ สถานีวิทยุชุมชนคนเมืองสรวง FM 89.75 MHz.

หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง มี 3 เลขหมาย ได้แก่ 0-4359-7102, 0-4359-7069 และ 0-4359-7014 (สำหรับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

5.5 ลักษณะการใช้ที่ดิน พื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรมและอื่น ๆ ได้แก่

พื้นที่พักอาศัย

พื้นที่พาณิชย์กรรม

พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ

สวนสาธารณะ

พื้นที่อุตสาหกรรม

พื้นที่ตั้งสถานศึกษา

พื้นที่ว่าง

5.ด้านเศรษฐกิจ

5.1 การเกษตรกรรม

ประชาชนของพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 75 ของประชากร
ในพื้นที่ ประกอบด้วย ทำนา ทำไร่

การเกษตรกรรมผลผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว

การพาณิชย์กรรมและการบริการ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม สถานีบริการน้ำมัน 5 แห่ง

สถานประกอบการเทศพาณิชย์

โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 1 แห่ง(ยังไม่ได้ปรับปรุง)

5.2สถานประกอบการด้านบริการ

ธนาคาร (ธ.ก.ส.) 1 แห่ง

5.3การอุตสาหกรรมในท้องถิ่น

โรงรูป จำนวน 13 แห่ง

โรงสีข้าวชุมชนจำนวน 38 แห่ง

6.วัฒนธรรม

ตารางที่ 2 วัฒนธรรมท้องถิ่นที่สำคัญ

เขตการปกครอง	ที่ตั้ง (หมู่ที่ถนนตำบล)	ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม
เทศบาลตำบลเมืองสรวง	ม.1 ต.เมืองสรวง	ประเพณีก่อเจดีย์ทราย
	ม.3,5,6,7 ต.เมืองสรวง	ประเพณีบุญเบิกบ้านไหว้ปู่ตา
	ม.6 ต.หนองผือ	ประเพณีบุญชาวเมือง
	ม.4 ต.หนองผือ	ประเพณีสงกรานต์
	ม.2,7 ต.หนองผือ	ประเพณีทอดเทียนโฮม
	ม.3 ต.หนองผือ	ประเพณีบุญข้าวจี่
	ม.1,8 ต.หนองผือ	ประเพณีลอยกระทง

ที่มา : เทศบาลตำบลเมืองสรวง

7. การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง สามารถแยกระดับการศึกษา ได้ดังนี้

7.1 ระดับอนุบาล จำนวน 5 แห่ง

7.1.1 อนุบาลก่อนวัยเรียน (ภาคเอกชน) จำนวน 1 แห่ง

7.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ภาครัฐ) จำนวน 3 แห่ง

7.1.3 ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด (ภาครัฐ) จำนวน 1 แห่ง

7.2 ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส.พ.ฐ.)

จำนวน 3 แห่ง

7.3 ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส.พ.ฐ.)

จำนวน 3 แห่ง

ตารางที่ 3 สถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง พ.ศ.2557

ลำดับ	ชื่อโรงเรียน	รัฐบาล	เอกชน	หมู่	ตำบล
1	บ้านเหล่าฮก	/	-	4	หนองผือ
2	บ้านเมืองสรวง	/	-	5	เมืองสรวง
3	ชุมชนบ้านคำ	/	-	9	เมืองสรวง
4	บ้านป่ายางวนาทิพย์	/	-	7	หนองผือ
5	บ้านหนองผือ-โนนค้อ	/	-	6	หนองผือ
6	เมืองสรวงวิทยา	/	-	4	หนองผือ
7	อนุบาลเมืองสรวง	-	/	5	หนองผือ

8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลการดำเนินงานในปี 2556 ดังนี้

8.1 รถยนต์ดับเพลิง 1 คัน

8.2 รถบรรทุกน้ำ 2 คัน

8.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สังกัดสำนักปลัด 8 คน

8.4 ในรอบปีงบประมาณ 2556 มีการปฏิบัติหน้าที่ 23 ครั้ง

8.5 ความเสียหายในรอบปีงบประมาณ 2556 เกิดขึ้น 10 ครั้ง

8.6 วิทยุสื่อสาร ชนิด มือถือ 9 เครื่อง โทรศัพท์ชนิด โห้วเบอร์ 1 เครื่อง
งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง

สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนและรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสรวง
และเปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา

การให้บริการในระยะแรกเป็นการศึกษาและเรียนรู้งานควบคู่กันไปจากสำนักอำเภอ
เมืองสรวงต่อมาในปี 2547 ได้แยกการให้บริการเป็นของเทศบาล โดยเฉพาะแต่ยังอยู่ภายใน
อาคารที่ว่าการอำเภอเมืองสรวงเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเพียง 2 คน
เป็นผู้ให้บริการทุกเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้านเกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือ
เด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดามารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด

(ท.ร.1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่ง
ต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์
ตั้งอยู่

1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิดจะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันเกิด เกิดนอก
บ้านจะต้องแจ้งภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นจะต้องแจ้งภายใน 30 วัน

2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล
ตายธรรมชาติหรือตายผิดธรรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตาย ได้แก่

- 2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้ง กรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
- 2.2 คนตายนอกบ้านบุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
- 2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล

จะต้องออกไปรับรองการตาย (ท.ร.4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพกรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายระยะเวลาการแจ้งตายได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับตั้งแต่วันตายหรือวันพบศพ

3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออกหรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำเสนอทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีผิดไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ดังนี้

4.1 กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5 กรณีเด็กร้องหา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.7 กรณีคนต่างดาวที่ไม่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างดาว

4.8 กรณีคนต่างดาวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9 กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างดาวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้งได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.12 สถานที่ยื่นคำร้องได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน

4.12.1 กรณีเพิ่มชื่อสุติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสุติบัตรฉบับนั้น

4.12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

4.12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4.12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่

กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรเอกสารทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ ดังนี้

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สุติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณะบัตรและทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้ในการอ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้นๆก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้

2 ประเภท ได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้านทะเบียนคนเกิดทะเบียนคนตาย (มาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่ขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตามมาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง และหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับตั้งแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรวิทย์ บัวพันธ์ (2550 : 59) ได้ศึกษา การประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

เนติพัฒน์ รุ้ยย่นง (2550 : 87-90) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความ

พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของ
 สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มา
 จากการกำหนดสัดส่วนระดับมาก ผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน
 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุเทพ แสงอ่วม (2551 : 57-58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงาน
 ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
 หนองคาย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในจำแนกตามเพศ
 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และ
 จำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่า
 เทียมกันระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความ
 พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่าง
 ก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการคอย
 แนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ตรงเวลา และให้มีบริการช่วง
 พักเที่ยง

สุรีย์ ยอดเพชร (2551 : 35-37) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการงานทะเบียนราษฎร
 และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาในด้านต่าง ๆ สรุปได้
 ดังนี้ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว
 ประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการ
 ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพการบริการน้อยที่สุดข้อเสนอแนะ
 หน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ควรจัด
 ให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และมีความพร้อมที่จะรับเอาสิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัย
 ให้บริการประชาชน ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการบริการในการบริการประชาชน
 ให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ควรจัดหาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมและ
 เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ณัฐยรรดา กิตติกาล (2551 : 41-46) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ป้ายบอกขั้นตอนและระเบียบวิธีการในการขอรับบริการที่ชัดเจน ด้านการให้บริการพบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ชี้แจงระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ด้านการประสานงาน พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ มีระบบการประสานงานในที่ที่ดี ด้านค่าธรรมเนียม พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ให้คำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม การให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและควรมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ละออง กุญแก้วพะเนา (2553 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ สมควรสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ ทดแทนอาคารเดิมที่ใช้เป็นเวลานาน ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

กรกฎ ประสิทธิ์พันธ์ (2554 : 35-37) ได้ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ มาตรฐานเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงาน มีการจัดเก็บเอกสารการทะเบียนเป็นหมวดหมู่สะดวกในการใช้งาน มีระบบการค้นหาที่รวดเร็ว มีการนำระบบ 5 ส. มาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร มีเอกสารในการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและรายงานประจำวัน มีเพียงการรายงานประจำเดือนเท่านั้นมาตรฐานเกี่ยวกับบุคลากร เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด การใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นการปฏิบัติงานมีความชำนาญดีพอสมควร มีความซื่อสัตย์สุจริตใน

การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานพอสมควรและมีพฤติกรรมในการบริการค่อนข้างดี ต้องใช้สำนักงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา มีการประเมินความพึงพอใจบางครั้ง เพื่อความสะดวกในการบริการงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แคทรียา เชนบุรีรัมย์ (2549 : 51-53) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพ พบว่า รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถามและตรวจสอบหลักฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนอย่างชัดเจน และผู้ปฏิบัติงานควรมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นอยู่

นงลักษณ์ สุขสงบ (2546 : 80-99) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการที่ได้รับไม่แตกต่างกันแต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิฐานะ ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต

ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : 34) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอาชีพ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่มีผู้ศึกษาค้นคว้ามาแล้ว พบว่า มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันของแต่ละหน่วยงาน เช่น คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในช่วงพักเที่ยงและควรให้บริการด้านความเท่าเทียมกันเป็นต้น ซึ่งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ที่ศึกษาค้นคว้ามาแล้วดังกล่าว สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานท้องถิ่น หรือหน่วยราชการอื่นๆ นำมาเป็นข้อเสนอเทศในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษากำหนดวิธีการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ผู้ศึกษากำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชากร สถิติประชากรที่รับบริการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2557 สถิติจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวงอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 281 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดจากจำนวนประชากร โดยการใช้วิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ (Taro Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 คน ใช้สูตรดังนี้

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

จากสูตรมีการกำหนดค่า ดังนี้

n แทน ค่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ค่าจำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อน (0.5)

โดยสามารถนำมาแทนค่าลงในสูตรข้างต้นได้ดังนี้

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{281}{1 + (281 \times 0.05)^2} \\ &= \frac{281}{1 + (281 \times 0.0025)} \\ &= \frac{281}{1 + 0.7025} \\ n &= 165.05 \end{aligned}$$

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 166 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาดำเนินการสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาเรื่องดังกล่าว โดยเลือกใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีสูตรดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

$$= \frac{\text{จำนวนประชาชนที่มาติดต่อ} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดย แบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตและคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์

องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดแล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามและดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการ

ประเมินผลโดยวิธีคำนวณหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ค่า IOC : Index of Congruence)

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 สร้างแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมกับภาษาที่ใช้เพื่อให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

3.1.1 นายสมพร มหาหงษ์ วุฒิการศึกษา ร.ม.(การปกครอง) ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

3.1.2 นางสาวจุฑามาศ มนตรี วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) ตำแหน่งครู คศ. 3 โรงเรียนเมืองสรวงวิทยา อำเภอเมืองเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

3.1.3 นางชนนารถ ผดุงรัตน์ วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครู คศ. 3 โรงเรียนเมืองสรวงวิทยา อำเภอเมืองเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแล้วนำ ข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.5 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.6 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดลองใช้ดำเนินการจัดพิมพ์และดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษากำหนดให้ มีผู้ช่วยศึกษา จำนวน 1 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ช่วยผู้ศึกษา จำนวน 1 คน ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมือง สรวง จังหวัดร้อยเอ็ด และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามหลังจากการรับบริการ แล้วโดยให้ผู้ช่วยศึกษารับแบบสอบถามด้วยตนเองทุกฉบับซึ่งสามารถเก็บรวบรวมได้ ครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลในรูปของตารางพร้อมกับการบรรยาย

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวงอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอผลในรูปของตารางพร้อมกับการบรรยาย ทั้งนี้ กำหนดการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ เพื่อหาช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละชั้น (อันตรภาคชั้น) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า } \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากการแทนค่าตามสูตรดังกล่าวข้างต้น ช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละอันตรภาคชั้น จึงแสดงผลได้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษา ได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้นจะหาร้อยละจากสูตร ดังนี้ (ไพศาล วรคำ. 2555 : 315-353)

$$\text{จากสูตร } P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวัดระดับความพึงพอใจ ที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายของข้อมูล ที่พิจารณาจากรากที่สองของค่าเฉลี่ยของกำลังสองค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งหาได้จากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน	จำนวนคน
X	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
X^2	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม

3. การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าที - เทสต์ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$,
\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน	จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

4. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการ IOC (Index of congruence) (สมนึก กัททิษฐี. 2544 : 219-233) เกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

5. การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบโดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 43)

$$r = \frac{H-L}{N}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบ

H แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

L แทน จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก

N แทน จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

6. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 92-140)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	คือ	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	คือ	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	s_t^2	คือ	ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

7. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาคความตามเนื้อหา

สูตรแจกแจงความถี่

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum fx$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนที่คูณกับจำนวนของข้อมูลนั้น
N	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

8. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	แทน	อัตราส่วนของความแปรปรวน
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง(Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	สถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป
T	แทน	สถิติทดสอบเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระ 2 ตัว
Sig.	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลตามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยตามที่ได้ตั้งไว้แล้วนั้น ในรูปของตาราง (Tables) และการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Data Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ได้นำโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ แสดงผลข้อมูลเป็นค่าสถิติได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลในรูปของตาราง พร้อมทั้งคำบรรยาย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเป็นการสรุปประเด็นจากแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนาบรรยาย พร้อมกับการนำค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์อีกด้วย เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถามนั้น ๆ เป็นการช่วยในเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือ ได้ดียิ่งขึ้น ส่วนกรณีของการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ เน้นการวิเคราะห์เนื้อหา ตามแต่ละประเด็นของข้อคำถามและนำเสนอผลในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Data Analysis)

การดำเนินการกล่าว สามารถนำเสนอผลการการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย โดยสามารถแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้เป็น 4 ข้อ ดังนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

(n=166)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. เพศชาย	72	43.4
2. เพศหญิง	94	56.6
รวม	166	100
อายุ		
1. ต่ำกว่าอายุ20ปี	11	6.6
2. อายุ 21-40 ปี	30	18.1
3. อายุ 41-60 ปี	82	49.4
4. อายุ 61 ปีขึ้นไป	43	25.9
รวม	166	100
อาชีพ		
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	10.8
2. พนักงานบริษัทเอกชน	17	10.2
3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	16.3
4. เกษตรกรรม	91	54.8
5. อื่นๆ	13	7.8

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวม	166	100
การศึกษา		
1. ประถมศึกษา	81	48.8
2. มัธยมศึกษา	38	22.9
3. ปวช./ปวส./เทียบเท่า	15	9.0
4.ปริญญาตรี	28	16.9
5.ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4	2.4
รวม	166	100

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 166 คน เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.4 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.6 อายุต่ำกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 6.6 อายุ 21-40ปี คิดเป็นร้อยละ 18.1 อายุ 41-60 ปีคิดเป็นร้อยละ 49.4 และอายุ 61ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.9 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในประถมคิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.90 ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 16.9 ระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 9.0 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 2.4 มีอาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายคิดเป็นร้อยละ 16.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 10.8 พนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 10.2 และอาชีพอื่นๆ เช่น นักเรียน/นักศึกษา/หรือทนายความ คิดเป็นร้อยละ 5.4

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวงอำเภอเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ ในส่วนนี้เป็นข้อมูลที่วัดจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน ได้แก่ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชนแม่ค้า เกษตรกรที่มีต่อความพึงพอใจดังกล่าว ซึ่งเก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 โดยมีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 166 ราย และตัวแปรที่นำมาศึกษาในเรื่องความพึงพอใจคือ กรอบแนวคิดระดับความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปดังกล่าว สามารถแบ่งการนำเสนอผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกรายด้าน

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY (n=166)

การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสรวง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.62	0.62	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.42	0.65	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.64	0.63	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.60	0.56	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.45	0.68	มาก
เฉลี่ย	4.56	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.56$)

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสงรวงอำเภอเมืองสงรวง จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามด้าน

เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสงรวง อำเภอเมืองสงรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันในที่นี้ หมายถึง การมีบัตรคิวในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับประชาชนทุกคน และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง
อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
โดยจำแนกเป็นรายชื่อ (n=166)

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีบัตรคิว หรือ ให้บริการตาม ลำดับก่อน- หลังอย่างยุติธรรม	4.52	0.82	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน และมีอัธยาศัย ดีเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน	4.64	0.57	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ อย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน	4.62	0.61	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับ ประชาชนทุกคน	4.62	0.58	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศ ชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน	4.69	0.53	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.62	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่า
เทียมกัน โดยรวมและรายข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.62) เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง
เท่าเทียมกัน (\bar{X} =4.69)รองลงมา คือ มีบัตรคิว หรือ ให้บริการตาม ลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม
และเจ้าหน้าที่คำแนะนำชัดเจน และมีอัธยาศัยดีเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน (\bar{X} =69.3)
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน (\bar{X} =68.7)
เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน (\bar{X} =66.9)

2.1.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลาในที่นี้หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ
ด้วยความรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับงาน มีป้ายบอก

ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน การให้บริการแต่ละประเภทมีความรวดเร็วมีบัตรคิวเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดระยะเวลาในการให้บริการขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่ายและมีโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการเมื่อมีข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=166)

ด้านการให้บริการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.32	0.60	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.45	0.60	มาก
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.42	0.64	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.45	0.66	มาก
5. การให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวกรวดเร็ว	4.46	0.63	มาก
6. การให้บริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร	4.51	0.63	มากที่สุด
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.73	0.49	มากที่สุด
8. มีบัตรคิวเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดระยะเวลาในการให้บริการ	3.95	1.02	มาก
9. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.40	0.61	มาก
10. มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการเมื่อมีข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการ	4.50	0.60	มาก
เฉลี่ย	4.42	0.65	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X}=74.7$) รองลงมา คือ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการเมื่อมีข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=55.4$) การให้บริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร ($\bar{X}=54.7$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากและการให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=53.6$) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X}=50.6$) มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X}=50.0$) มีบัตรคิวเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อยและลดระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}=47.0$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=38.6$) มีบัตรคิวเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดระยะเวลา ในการให้บริการ ($\bar{X}=37.3$)

2.1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในที่นี้หมายถึง หมายถึง การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องน้ำ เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ และสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยจำแนกเป็นรายชื่อ (n=166)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	4.65	0.68	มากที่สุด
2. มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	4.52	0.69	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.69	0.57	มากที่สุด
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	4.63	0.63	มากที่สุด
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ	4.70	0.56	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.64	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดด้านการให้บริการอย่างพอเพียงโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.64$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=4.70$) รองลงมา คือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=4.69$) มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.65$) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.63$) มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=4.52$)

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มาขอรับบริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน

งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วมีการติดตามผลอยู่เสมอ โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็นรายชื่อ (n=166)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา(รวมเวลาพักเที่ยงด้วย)	4.44	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ	4.65	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นสม่่าเสมอและสามารถทำงานทดแทนกันได้	4.64	0.55	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน	4.66	0.51	มากที่สุด
5. งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.57	0.55	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.59	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.59$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็น สม่่าเสมอและสามารถทำงานทดแทนกันได้ ($\bar{X}=68.1$) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ($\bar{X}=67.5$) งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ($\bar{X}=60.2$) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา(รวมเวลาพักเที่ยงด้วย) ($\bar{X}=52.4$)

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในที่นี้หมายถึง มีการจัดทำข้อมูลแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น มีการให้บริการติดต่อ สอบถามและขอรับบริการได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และมีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิวโดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจำแนกเป็นรายชื่อ (n=166)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน	4.50	0.69	มากที่สุด
2. มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน โดยมีกล่องรับความคิดเห็น	4.58	0.61	มากที่สุด
3. มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์หรือทางอินเทอร์เน็ต	4.63	0.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ	4.60	0.58	มากที่สุด
5. มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว	4.37	0.92	มาก
เฉลี่ย	4.54	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์หรือทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=68.7$) รองลงมา คือ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยมีกล่องรับความคิดเห็นและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{X}=64.5$) มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน ($\bar{X}=59.0$) มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว ($\bar{X}=57.2$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=166)

การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง	เพศ					
	ชาย		ระดับความพึงพอใจ	หญิง		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.22	0.71	มาก	4.92	0.20	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.25	0.69	มาก	4.55	0.57	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	0.78	มาก	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.62	มาก	มาก	0.48	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.33	0.76	มาก	มาก	0.58	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.33	0.71	มาก	4.73	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศหญิง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และจำแนกเป็นรายด้าน

(n=166)

ความพึงพอใจของประชาชน	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.22	0.71	4.92	0.20	7.94	.000*
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.25	0.69	4.55	0.57	3.29	.015
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	0.78	4.80	0.41	3.72	.000*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.62	4.71	0.48	3.13	.011*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.33	0.76	4.68	0.58	3.21	.019*
เฉลี่ย	4.33	0.71	4.73	0.45	4.26	.036*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และจำแนกเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสงรวง อำเภอเมืองสงรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน

(n=166)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสงรวง	อายุ											
	ต่ำกว่า 20 ปี			21-40 ปี			41-60 ปี			60 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.55	0.77	มากที่สุด	4.58	0.71	มากที่สุด	4.66	0.58	มากที่สุด	4.59	0.58	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.32	0.66	มาก	4.32	0.71	มาก	4.43	0.62	มาก	4.49	0.64	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.64	0.53	มากที่สุด	4.64	0.59	มากที่สุด	4.66	0.56	มากที่สุด	4.60	0.78	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.51	0.66	มากที่สุด	4.59	0.55	มากที่สุด	4.56	0.57	มากที่สุด	4.67	0.53	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.53	0.75	มากที่สุด	4.43	0.81	มาก	4.52	0.63	มากที่สุด	4.63	0.63	มากที่สุด
รวม	4.51	0.67	มากที่สุด	4.51	0.67	มากที่สุด	4.57	0.59	มากที่สุด	4.60	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อายุ 21-40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมากที่สุด และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=166)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่าง	1.124	5	0.225	0.632	0.676
	กลุ่ม	56.954	160	0.356		
	ภายในกลุ่ม	58.078	165			
	รวม					
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่าง	1.858	5	0.372	1.038	0.397
	กลุ่ม	57.256	160	0.358		
	ภายในกลุ่ม	59.114	165			
	รวม					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่าง	1.539	5	0.308	0.735	0.598
	กลุ่ม	66.943	160	0.418		
	ภายในกลุ่ม	68.482	165			
	รวม					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่าง	3.011	5	0.602	1.417	0.221
	กลุ่ม	68.001	160	0.425		
	ภายในกลุ่ม	71.012	165			
	รวม					

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่าง	0.938	5	0.188	0.466	0.801
	กลุ่ม	64.345	160	0.402		
	ภายในกลุ่ม	65.283	165			
	รวม					
รวม	ระหว่าง	1.694	5	0.339	0.857	0.538
	กลุ่ม	62.699	160	0.391		
	ภายในกลุ่ม					

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามอายุพบว่า ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=166)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสรวง	อาชีพ																	
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			เกษตรกรรวม			อื่นๆ					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ			
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.65	0.59	มาก ที่สุด	4.75	0.58	มาก ที่สุด	4.53	0.69	มาก ที่สุด	4.60	0.59	มาก ที่สุด	4.50	0.00	มาก ที่สุด	4.51	0.83	มาก ที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.37	0.56	มาก	4.00	0.68	มาก	4.38	0.67	มาก	4.45	0.63	มาก	4.55	0.34	มาก	4.28	0.68	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.72	0.48	มาก ที่สุด	4.76	0.48	มาก ที่สุด	4.48	0.74	มาก	4.63	0.65	มาก ที่สุด	4.75	0.42	มาก	4.69	0.52	มาก ที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.56	0.59	มาก ที่สุด	4.60	0.52	มาก ที่สุด	4.63	0.57	มาก ที่สุด	4.59	0.57	มาก ที่สุด	4.60	0.51	มาก	4.62	0.58	มาก ที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.47	0.71	มาก	4.69	0.60	มาก ที่สุด	4.50	0.78	มาก	4.52	0.65	มาก ที่สุด	4.80	0.23	มาก	4.51	0.78	มาก ที่สุด
รวม	4.55	0.60	มาก ที่สุด	4.56	0.57	มาก ที่สุด	4.50	0.69	มาก	4.56	0.62	มาก ที่สุด	4.74	0.30	มาก ที่สุด	4.52	0.68	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และอาชีพอื่น ๆ ใช้อาชีพทนายความหรือนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=166)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	.646	5	.129	.319	.901
	ภายในกลุ่ม	64.848	160	.405		
	รวม	65.494	165			
ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.910	5	.182	.769	.574
	ภายในกลุ่ม	37.891	160	.237		
	รวม	38.801	165			
ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	11.174	5	2.235	2.216	.055
	ภายในกลุ่ม	161.338	160	1.008		
	รวม	172.512	165			
ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.128	5	.226	.593	.705
	ภายในกลุ่ม	60.830	160	.380		
	รวม	61.958	165			
ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.843	5	.169	.460	.806
	ภายในกลุ่ม	58.657	160	.367		
	รวม	59.500	165			

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.940	5	.588	.871	.608
	ภายในกลุ่ม	76.712	160	.479		

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=166)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	8.72	5	1.744	2.718	0.022*
	ภายในกลุ่ม	102.68	160	.642		
	รวม	111.40	165			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.83	5	.167	0.502	0.774
	ภายในกลุ่ม	53.19	160	.332		
	รวม	54.03	165			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.54	5	.310	0.832	0.529
	ภายในกลุ่ม	59.54	160	.372		
	รวม	61.09	165			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.97	5	.195	0.576	0.781
	ภายในกลุ่ม	54.11	160	.338		
	รวม	55.09	165			

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.36	5	.272	0.981	0.431
	ภายในกลุ่ม	44.35	160	.277		
	รวม	45.71	165			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.68	5	.538	1.121	0.494
	ภายในกลุ่ม	62.77	160	.392		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมไม่เป็นแตกต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		ระดับการศึกษา				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
ระดับการศึกษา	\bar{X}	4.61	4.46	4.81	4.76	4.50
ประถมศึกษา	4.61	-	0.056*	0.037*	0.031*	0.029*
มัธยมศึกษา	4.46	-	-	0.117	0.125	0.310
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4.81	-	-	-	-	0.077
ปริญญาตรี	4.76	-	-	-	-	0.260
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.50	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ระดับมัธยมศึกษา ระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ในส่วนของประเด็นข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดนั้น ได้ข้อมูลมาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในส่วนที่เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถเสนอความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ โดยอยู่ภายใต้คำถามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทำให้เห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีรายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน/ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์ แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ	2
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	1

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน/ความถี่
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง งานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว	1
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	-

จากตารางที่ 19 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์และแนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักกลางวัน และงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว

บทที่ 5

สรุปผลอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดผู้วิจัย ได้ลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการสรุปผลการวิจัยไว้ 4 ประเด็น คือ วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ซึ่งจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สมมติฐานการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้ประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” จากผลการศึกษานำมาอภิปรายเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การศึกษาในครั้งนี้ สามารถแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกได้เป็น 3 ประเด็นดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน ซึ่งมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มที่มีอายุ 41-60 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 82 คน ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 91 คน ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน

ระดับผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

ในการศึกษาพบว่า ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในผลการศึกษาพบว่า ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งเพศชายและหญิงพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการในแต่ละด้านของการให้บริการมากกว่ากลุ่มเพศชาย เป็นสาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ

ในผลการศึกษาพบว่า ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้ง 4 กลุ่มอายุ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าทั้ง 4 กลุ่มอายุ มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการจึงเป็น สาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าทั้ง 5 กลุ่มอาชีพ มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 5 กลุ่ม ระดับอาชีพ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าทั้ง 5 กลุ่มอาชีพ มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างระดับการศึกษา

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้ง 5 กลุ่มระดับ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา คือระดับประถมศึกษาเมื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการแล้วอาจจะไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ เป็นสาเหตุให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษาค้นคว้าพบว่า มีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้ด้านการให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์และแนะนำระเบียบ
ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่าง
เพียงพอ ควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักกลางวันและงานที่เชื่อม โยงต่อเนื่องกัน
ควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว

ในผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง
อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่าความพึงใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
อาจเป็นไปได้ว่าด้านการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสรวง
มีการปรับปรุงด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง
ใกล้ชิดกับประชาชนผู้มารับบริการอำนวยความสะดวก เอาใจใส่เต็มใจจริงใจ
มีการกระตือรือร้นในการให้บริการเสมือนทุกคนเป็นญาติมิตร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิด
กับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมือง
สรวง จังหวัดร้อยเอ็ด และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการ ประกอบ
กับเทศบาลตำบลเมืองสรวงได้กำหนดนโยบายเน้นการให้บริการทุกด้าน ในการปฏิบัติงาน
ด้านงานทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางดำเนินงานการให้บริการประชาชน ดังนี้

1.1 เปลี่ยนทัศนคติและบทบาทวิธีการปฏิบัติของข้าราชการจากเจ้าคนนายคน
เป็นผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรม เต็มใจ จริงใจและเป็นมิตรกับทุกคนเสมอภาคกัน

1.2 การบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการต้องมีการพัฒนางานด้าน
การให้บริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

1.3 เร่งรัดเสนอปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีการบริการด้านการนำเทคโนโลยีด้าน
ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน

1.4 ส่งเสริมสนับสนุนด้านการพัฒนาความสามารถให้กับบุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับ เนติพัฒน์ รุธีนยง (2550 : 87-90) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสุเทพ แสงอ่วม (2551 : 57-58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในจำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการคอยแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ตรงเวลา ให้มีบริการช่วงพักเที่ยง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศชายและหญิงพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการในแต่ละด้านของการให้บริการมากกว่ากลุ่มเพศชาย เป็นสาเหตุที่ทำให้

มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันสอดคล้องกับผลการศึกษาของแคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549 : 51-53) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพ พบว่ารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถามและตรวจสอบหลักฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนอย่างชัดเจน และผู้ปฏิบัติงานควรมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นอยู่

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าทั้ง 4 กลุ่มอายุ มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการจึงเป็น สาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ นางลักษณ์ สุขสงบ (2546 : 80-99) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ที่มาติดต่อญาติานา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต

ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าทั้ง 5 กลุ่มอาชีพ มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของละออง กุญแก้วพะเนา (2553 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ 2) การเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ สมควรสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ ทดแทนอาคารเดิมที่ใช้เป็นเวลานาน ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา คือ ระดับประถมศึกษาเมื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการแล้วอาจจะไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ เป็นสาเหตุที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : 34) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอาชีพ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์และแนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ จึงเห็นควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าให้ติดต่อสอบถามขั้นตอนได้จากเจ้าหน้าที่โดยตรงได้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการเห็นควรแจ้งที่ว่ากรมอำเภอเมืองสรวงได้ดำเนินการจัดโต๊ะไว้คอยบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักกลางวันและงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรวิทย์ บัวพันธ์ (2550 : 59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในจำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการคอยแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ตรงเวลา ให้มีบริการช่วงพักเที่ยง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายวางยุทธศาสตร์หรือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถและให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และขั้นตอนการให้บริการซึ่งเป็นประกาศไว้ชัดเจนเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วทันเวลา


1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้การบริการอย่างทั่วถึง เช่นอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่เข้ารับบริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และสามารถทำงานทดแทนกันได้

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิด ฯลฯ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. (2535). คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรณีการ์ จันท์แก้ว. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- การปกครอง, กรม. (2543). การเตรียมการมอบงานทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- การปกครอง, กรม. (2535). คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- แก้วสรร อติโพธิ. (2523). รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- แคทรียา เดชบุรีรัมย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ชาญชัย ราชโครต. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- เชษฐชัย จัตุชัย. (2547). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2544). การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนมาจากสุขาภิบาล. ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2544
- _____. (2546). คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : อสารศึกษาดินแดน.
- _____. (2536). คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- _____. (2534). คู่มือรักษารบมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2536). **ประมวลกฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ทวี พันธุวาสิฎฐ์. (2539). “การปกครองท้องถิ่น,” ใน เอกสารคำสอนวิชา 2721 102. มหาสารคาม : ภาควิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสาน-เหนือ มหาสารคาม วิทยาลัยครูมหาสารคาม.
- ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่, สำนัก. **แผนปฏิบัติการประจำปี 2549**. หนองคาย : เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย.
- ธีรารัง สุขเจริญ. (2528). **การบริหารงานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาและการแก้ไขปัญหาการกวาด เก็บ ขน และทำลายมูลฝอย**. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิรุฒ กะ. (2536). **การศึกษาสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บรรจบ เนียมมณี. (2523). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางเขน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษาการ. (2540). **เทศบาลฉบับพิเศษ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ประหัด ยะคะนอง. (2523). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหัด หงส์ทองคำ. (2526). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยพัฒนาพานิช.
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักงาน. (2539). **ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. พ.ศ. 2534. **ราชกิจจานุเบกษา**. ฉบับพิเศษ. เล่ม 108 ตอนที่ 203. หน้า 97. วันที่ 22 พฤศจิกายน 2534.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543. ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 117 ตอนที่ 41 ก หน้า 12. วันที่ 12 พฤษภาคม 2543.

พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล. พ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. หน้า 1. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542.

พิทยา บวรวัฒนา. (2526). รัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย : ผลงานของนักวิชาการไทย
สมัยใหม่. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา.

พิน คงพล. (2537). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ปฐมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. บริหารธุรกิจ. 17(66):62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม
2573.

ไพบุลย์ ทาสระคู. (2522). การบริหารงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพศาล วรรค. (2555). การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม : ตักศิลาการพิมพ์.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2546). การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows.
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

_____. (2545). สถิติและการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับฎีกา. เล่ม 114 ตอนที่
55ก ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2540.

รัตนา สวาสดิพันธ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัย
อาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

- เรื่องบุญ สิริขันธ์ศรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ลิขิต ชีรเวคิน. (2519). การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- วรทินทร์ สุวรรณชัยรบ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลคูประทิม อำเภอคูประทิม จังหวัดร้อยเอ็ด.
วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร ต้นดีพลูวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาลกระทรวง
สาธารณสุข.
- สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น. กฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของเทศบาล พ.ศ. 2542.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชการพิมพ์.
- สำนักบริหารงานทะเบียน. คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของ
บริษัทพี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของ
บริษัทพี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัจฉนา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.



ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มี 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของท่านและเพื่อต้องการทราบเหตุผลความต้องการของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด คำตอบจะเป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของแต่ละบุคคลซึ่งย่อมแตกต่างกันได้

2. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้วกรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวมและจะนำผลมาใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงานหรือกิจการของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อเพราะแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายอภิรักษ์ จันทร์สงคราม

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี
 21 – 40 ปี
 41 – 60 ปี
 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
 เกษตรกรรม
 อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส./อนุปริญญา
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจของท่าน ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยให้ตรงกับความคิดเห็นและทัศนะของท่านมากที่สุด

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1. มีบัตรคิว หรือให้บริการตามลำดับก่อน หลัง อย่างยุติธรรม					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน และมีอัธยาศัยดีเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน					
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน					
4. เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน					
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
5. การให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวกรวดเร็ว					
6. การให้บริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร					
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
8. มีบัตรคิวเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดระยะเวลาในการให้บริการ					
9. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย					

คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการเมื่อมีข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
3. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา(รวมเวลาพักเที่ยงด้วย)					
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นสม่ำเสมอและสามารถทำงานทดแทนกันได้					
4. เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน					
5. งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน					
2. มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยมีกล่องรับความคิดเห็น					

คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ					
5. มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

กรุณาตรวจสอบให้แน่ใจว่า “ท่านตอบครบทุกข้อ” ของขอบคุณในความร่วมมือ 😊



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้




มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	ค่าความ เชื่อมั่น	แปล ความหมาย	ข้อที่	ค่าความ เชื่อมั่น	แปล ความหมาย
1	.94	ใช้ได้	23	.94	ใช้ได้
2	.92	ใช้ได้	24	.94	ใช้ได้
3	.95	ใช้ได้	25	.94	ใช้ได้
4	.94	ใช้ได้	26	.95	ใช้ได้
5	.95	ใช้ได้	27	.94	ใช้ได้
6	.94	ใช้ได้	28	.94	ใช้ได้
7	.94	ใช้ได้	29	.94	ใช้ได้
8	.94	ใช้ได้	30	.94	ใช้ได้
9	.94	ใช้ได้			
10	.94	ใช้ได้			
11	.94	ใช้ได้			
12	.94	ใช้ได้			
13	.94	ใช้ได้			
14	.94	ใช้ได้			
15	.95	ใช้ได้			
16	.94	ใช้ได้			
17	.94	ใช้ได้			
18	.94	ใช้ได้			
19	.94	ใช้ได้			
20	.95	ใช้ได้			
21	.94	ใช้ได้			
22	.94	ใช้ได้			

ค่าเฉลี่ยของค่าความเชื่อมั่น = .94



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๔๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายสมพร มหาหงส์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอภิรักษ์ จันทร์สงคราม รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๑๒๐๒๖๐๓๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองสว่าง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดละประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.ยุภาพร ยูภาส)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร.๐๔๓-๖๒๓๕๕๕



ที่ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๔๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
เรียน นางชนนารถ ผดุงรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอภิรักษ์ จันทร์สงคราม รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๑๒๐๒๖๐๓๑๔ นักศึกษา
ปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล
เมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ
ตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียน
เชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดละประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดีขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.บุภาพร บุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร.๐๔๓-๖๒๓๕๕๕



ที่ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๔๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
เรียน นางจุฑามาศ มนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอภิรักษ์ จันทร์สงคราม รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๑๒๐๒๖๐๓๑๔ นักศึกษา
ปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล
เมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ
ตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียน
เชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดผลประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดีขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ นายอภิรักษ์ จันทร์สงคราม
วันเกิด 18 กันยายน 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน 131 หมู่ 4 ตำบลหนองสี้อ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่ทำงาน เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY